ANNÉE ACADÉMIQUE 2009-2010

Le tourisme pour handicapés mentaux en Wallonie

Une tentative d'étude exhaustive du sujet

Caroline Bodson

Sous la direction de Madame Anne-Marie Duquesne

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Master en Gestion du tourisme

Merci à Kathelyne Terroir et Anne-Marie Terroir d'avoir rendu ce mémoire possible. Merci à Yaya, Thibaut et Tristan.

Introduction *6*

Contexte général *8*

Méthodologie *10*

Chapitre1 : Définitions des sujets *12*

I. Le handicap mental : Définition de l'AFRAHM **12**

II. Les personnes à mobilité réduite **14**

III. Le tourisme pour handicapés mentaux **14**

Conclusion **15**

Chapitre II : Aspects juridiques *16*

I. Belgique **16**

1) Le Code Civil Belge : La loi du 29 juin 1973 16
2) CWATUP 16
3) Loi belge du 19 juillet 2007 18

II. Organisation des Nations Unies **18**

1) Déclaration des droits du déficient mental adoptée le 20 Décembre 1971 par l'assemblé générale de l'ONU 18
2) Convention relative aux droits des personnes handicapées 19

Conclusion **20**

Chapitre III : Les labels *21*

I. Qu'est-ce qu'un label? **21**

1) Le classement « Soleils »en Wallonie 21
2) Tourisme et Handicap en France 22
3) Un outil: L'Indice Passe-Partout en Wallonie 23
4) Les limites de l'IPP 25

Chapitre IV : Les acteurs concernés par le tourisme pour handicapés mentaux. *27*

I. Maisons du tourisme **27**

II. Offices de tourisme et syndicats d'initiatives **27**

III. L'Horeca **29**

IV. Les gîtes **29**

V. Commissariat général du tourisme **31**

VI. L'agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées **32**

VII. Groupe d'action pour une meilleure accessibilité aux personnes handicapées. 32

Chapitre IV : Etude des infrastructures nécessaires 34

I. Bâtiments 35

1) L'accès au bâtiment 35
2) La signalétique 37
3) Le plan d'accès 38
4) L'intérieur du bâtiment 39
5) La sortie 40
6) Précisions générales de sécurité 41
7) Le restaurant 41

II. Les relations interpersonnelles 42

III. L'information 44

1) L'information écrite 44
2) Les automates 45
3) Les sites internet 46
4) Les spécificités du tourisme 47

IV. Les démarches d'accessibilité pour les handicapés mentaux dans un cadre touristique en Wallonie. 48

Conclusion 50

Chapitre VI : Etude de l'offre, une comparaison entre les maisons du tourisme et le terrain. 51

I. Méthodologie 51

1) Les maisons de tourisme 51

V. L'Indice Passe-partout 52

II. Etude quantitative 53

III. La province du Luxembourg 58

1) FTLB 58

VI. La maison du tourisme du Val de Salm et des sources de l'Ourthe 61

VII. La maison du tourisme d'Ourthe et Aisne, du pays de Bouillon, et de la Semois entre Ardenne et Gaume 61

VIII. La Forêt d'Anlier 62

IV. Province de Liège 64

1) La Vallée de la Burdinale et de la Mehaigne, les Cantons de l'Est, le pays de Herve, et la Basse-Meuse 64

IX. Le pays de Vesdre, Hesbaye-Meuse et Huy-Meuse Condroz 66

1. L'entreprise citoyenne 66
2. Gastronomica 67
3. Loisirs et handicap 68

X. Ourthe-Amblève 68

XI. Thermes et Coteaux 69

XII. Le Pays des sources 71

XIII. Le pays de Liège 72

V. La province de Namur 74

1) La Haute-Meuse-dinantaise, Sambre-Omeau, Ardenne-namuroise et Condroz-Famenne. 74

XIV. Le Val de Lesse-Beauraing-Houyet-Rochefort et le Vallée des Eaux Vives 75

XV. Le Pays de Namur 76

VI. La province du Hainaut 78

1) Région de Tournaisis 79
2) Région de Mons 79
3) Parc des canaux et châteaux 79

VII. La province du Brabant Wallon 80

VIII. Analyse 81

1) Brève description de la Wallonie 81
2) Description du Pays de Liège, pays des Sources, Pays des thermes et Coteaux, et du pays de Namur 82
3) Tentative d'analyse 83

Conclusion 85

Conclusion 86

Glossaire 87

BIBLIOGRAPHIE 88

NOTES DE COURS 89

WEBOGRAPHIE 89

PROPOS RECUEILLIS 91

ANNEXES 92

Introduction

Le tourisme durable englobe trois aspects différents du tourisme : l'écologie, l'économie et le social.[1] Dans tourisme social on imagine plus facilement un tourisme pour les familles à revenus modestes ou pour les personnes à mobilité réduite. Mais qu'en est-il du tourisme pour handicapés mentaux ? Ont-ils besoin d'un tourisme adapté eux- aussi? Quel tourisme adapté ? Et surtout, où en sommes-nous en matière de tourisme pour handicapés mentaux en Wallonie ? Existe-il des infrastructures accessibles aux handicapés mentaux ?

Dans ce travail, nous essayerons de répondre à ces questions. Ce travail est divisé en deux parties. La première comprend les cinq premiers chapitres et est plus théorique, la deuxième comprend le dernier chapitre, plus pratique.

Dans le premier chapitre, seront exposées les définitions des sujets abordés que nous utiliserons. Cela nous permettra de répondre partiellement à la question de la nécessité d'infrastructures spécifiques aux handicapés mentaux. Le deuxième chapitre présentera brièvement les acteurs concernés par ce sujet. Le troisième chapitre tentera de répondre à la question « *où en sommes-nous en matière de tourisme pour handicapés mentaux ?*», par un récapitulatif des normes en vigueur, relatives au tourisme pour handicapés mentaux. Dans le chapitre quatre, nous prendrons le temps d'exposer, grâce à des textes ou des propos récoltés, de quels types d'infrastructures ont besoin les handicapés mentaux dans les lieux publics et plus précisément dans les lieux touristiques. Cela nous permettra de répondre également à la question de la nécessité d'avoir des infrastructures spécifiques ainsi qu'à la question de l'existence d'infrastructures spécifiques. Enfin, pour confirmer cette idée de nécessité d'infrastructures propres aux handicapés mentaux, nous verrons dans le chapitre cinq, s'il existe des labels qui poussent à favoriser ce type d'approche touristique. Enfin, le dernier chapitre fera un état des lieux en Wallonie, et je tenterai d'expliquer mes observations.

Nous nous pencherons sur le territoire Wallon par proximité linguistique. De plus le territoire bruxellois n'étant pas assez vaste et n'offrant pas la possibilité de faire du tourisme « en pleine nature », mon choix s'est arrêté sur la Wallonie car d'après Burnette and Backer, « *les destinations calmes et sereines de*

[1] « On peut éventuellement y insérer un quatrième aspect qui est celui de la culture » DECROLY, J-M., « Cours de méthode d'analyse du tourisme », le 29/03/2010.

campagnes sont importantes pour les touristes faiblement ou fortement handicapés »[2].

Ce mémoire tente également de pallier au problème d'appellation, en délimitant certains termes ambigus. En effet, nous verrons que dans la littérature, comme dans la langue courante, il y a une réelle ambiguïté au niveau de l'utilisation de certains termes : handicapé mental, déficient, arriéré, débile, personne à mobilité réduite, autonomie, indépendance…. Le sujet étudié sera donc la personne handicapée mentalement souffrant de déficience intellectuelle et de retard mental. Cela n'inclut pas les handicapés mentaux à mobilité réduite. Les personnes polyhandicapées, si elles entrent dans les sites répertoriés, seront reprises. Mais ce mémoire ne traite pas du tourisme pour les personnes polyhandicapées. Ce mémoire ne traitera pas non plus des personnes souffrant d'autisme. L'autisme étant un handicap tout à fait particulier, il faudrait certaines connaissances médicales et psycho-médicales approfondies en ce domaine pour pouvoir réaliser une étude sur ce sujet.

Nous parlerons d'indépendance des handicapés mentaux plutôt que d'autonomie car comme l'explique Claude Hamonet, la dépendance existe quand la personne handicapée dépend de ses propres limites et qu'une intervention extérieure est nécessaire. Or, le terme « autonomie » doit être conservé au sens éthique et civique, c'est-à-dire que la personne placée sous la tutelle sera privée de son autonomie, ce qui est le cas pour les retards mentaux graves [3].

Enfin, nous prendrons en compte la définition d'accessibilité proposée par le guide d' « *Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées* », car c'est un guide spécifique au sujet de l'accessibilité dans le tourisme. Celui-ci nous dit : « *l'accessibilité est la facilité avec laquelle une personne peut arriver à proximité de bâtiments, d'espaces de plein air et d'autres infrastructures, y pénétrer et en utiliser les équipements de manière autonome et sans dispositions particulières* »[4].

[2] Idem.
[3] Voir partie législation
[4] COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 2004, p 5.

Contexte général

Actuellement, les personnes à mobilité réduite représentent une bonne fraction de la population. Effectivement, « 35% des belges sont à mobilité réduite, ou le seront un moment dans leur vie, que ce soit le temps d'une grossesse, d'une convalescence, lorsque l'on a un enfant en poussette ou encore quand on souffre de myopie…. »[5]. C'est pourquoi, il semble évidemment plus intéressant de développer un tourisme accessible aux personnes à mobilité réduite qu'aux handicapés mentaux puisque l'on évalue à environ maximum 3% de la population mondiale[6], le taux de personnes souffrant de déficience intellectuelle dont seulement 0,3% aurait une déficience moyenne grave ou profonde.

Toutefois, les 35% des personnes à mobilité réduite englobent également de multiples difficultés de mobilité, allant des plus dérisoires aux plus importantes, comme par exemple une mère avec une poussette et une personne paraplégique. Dans une étude réalisée par N.M. Ray et M.E. Ryder[7], concernant les touristes handicapés, l'une des personnes répondant au sondage se présentait comme ayant un handicap culturel car elle était végétarienne dans une culture basée sur la nourriture de la mer. Cette étude ne comprenant que des personnes paralysées, opérées ou sourdes, la personne végétarienne n'a pas été acceptée dans l'échantillon des personnes à analyser. Cet exemple démontre l'énorme difficulté que l'on a à nommer un handicap et à le délimiter. C'est pourquoi il est difficile également de délimiter un sujet d'étude ainsi qu'un public cible pour le tourisme pour handicapés.

Le tourisme pour handicapés mentaux semble avoir peu de valeur économique. Pourtant, les familles concernées par le handicap nécessitent plus que quiconque de moments de répits[8]. De surcroit, le BITS[9] précise que la demande ainsi que l'offre en matière de tourisme pour personnes handicapées est en forte croissance. Non seulement les personnes handicapées sont demandeuses mais de plus en plus de structures sont mise en place pour accueillir correctement les personnes handicapées. C'est évidemment un enjeu intéressant pour l'industrie

[5] Julie Soens, AFRAHM, 17/02/2010.
[6] http://www.who.int/whr/2001/chapter2/fr/index4.html
[7] RAY N.M., RYDER M.E., " "Ebilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled", Tourism Management 24, 2003, p 63.
[8] AWIPH, « Le répit », Recherche pour la commission subrégionale de Namur, Service Etudes, Statistiques et méthodes, Juillet 2007
[9] http://www.bits-int.org/fr/index.php?menu=2&submenu=6

du tourisme puisque d'après le BITS, le tourisme pour handicapés peut aussi générer l'activité économique, et cela pour cinq raisons : Tout d'abord, étant donné le nombre de personnes qui souffrent d'un handicap, l'on peut déduire qu'il y a un potentiel élevé de clients. De plus, ces personnes handicapées voyagent rarement seules, elle apportent donc d'autres clients à l'industrie du tourisme. De plus, le marché touristique s'est ouvert, maintenant les personnes âgées elles aussi partent en vacances. Enfin, il ne faut pas oublier que les personnes âgées et handicapées, pour la plupart, ne travaillent pas, elles peuvent donc partir en basse saison et déjouer le problème de saisonnalité du tourisme. Finalement, c'est une clientèle qui réserve souvent longtemps à l'avance, ce qui représente une certitude pour l'industrie.

Selon l'étude: « *Profiting from opportunities, a new market for tourism* »[10], les handicapés représentent un potentiel de 293 millions de nuitées supplémentaires en Europe. Naturellement ces chiffres concernent tous les handicaps, mais peut être un argument de motivation d'adaptation auprès des personnes à qui cela profite, c'est-à-dire, les acteurs touristiques.

[10] TOUCHE R., « Profiting from Opportunities- A new Market for tourism Research », Touche-Ross, London, 1993 d'après COUPEZ, S., « Tourisme et handicap en Wallonie », Rôle des associations de personnes handicapées, IGEAT, ULB, p32.

Méthodologie

Dans ce point, je présenterai la méthodologie que j'ai utilisée pour les cinq premiers chapitres, la méthodologie du dernier chapitre sera présentée au début de celui-ci.

J'ai commencé mes recherches sur le catalogue cible de l'ULB. Les ouvrages que j'y ai trouvés et qui m'ont intéressée étaient principalement des mémoires sur le tourisme social et le tourisme pour handicapés[11], et des livres généraux sur le handicap mental[12]. Ensuite j'ai consulté les périodiques électroniques où j'ai trouvé des articles sur le tourisme pour handicapés[13]. Même si je pouvais y trouver quelques informations, ces articles ciblaient fortement leur contenu sur les handicapés moteurs. A ce moment, j'ai stagné dans mes recherches car il me fallait d'autres sources d'information pour pouvoir dresser le contexte de mon sujet.

Je me suis alors dirigée vers les Asbl et autre organismes[14]. Tous m'ont renvoyée les uns vers les autres mais la plupart concernaient elles-aussi les personnes à mobilité réduite. Mais le site internet du BITS[15] a commencé à éclairer mon paysage de recherche, ça a été également le cas pour l'Awiph[16] . En effet, j'ai envoyé un courrier électronique auquel on m'a répondu par une liste de centres de documentation[17] dont celui de l'Afrahm. Je m'y suis rendue et y ai trouvé un ouvrage sur la conception des espaces accessibles.[18] Les autres adresses ne m'ont menée nulle part. Ces centres de documentation n'avaient pas de documents sur mon sujet.

---

[11] BOUET SOPHIE « Où en sommes-nous en matière de tourisme social ? Evolution et avenir en Belgique», IGEAT, ULB, 2007; COUPEZ, S., « Tourisme et handicap en Wallonie, Rôle des associations de personne handicapées », 2008.

[12] HAMONET C., « Les personnes handicapées », Que sais-je ?, PUF, 1990 ; ZRIBI G., « Dictionnaire du handicap », éditions école nationale de la santé publique, 2007.

[13] SHAW G., COLES T., « Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey", Tourism Management 25, 2004, p397-403; RAY N.M., RYDER M.E., ""Ebilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled", Tourism Management 24, 2003, p 57-72; HUNTER C., SHAW J., "The ecological footprint as a key indicator of sustainable tourism", Tourism Management, Vol. 28, Feb. 2007, p46-59

[14] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.fr ; www.cawab.be; http://www.anlh.be ; http://www.access4wheelies.be; http://www.stomie.be/association/passe-muraille-handicapes.htm

[15] http://www.bits-int.org/fr/index.php?menu=1

[16] Agence wallonne pour l''intégration des personnes handicapées

[17] Le centre de documentation de la ligue aux Infirmes Moteurs cérébraux de la communauté française de Belgique, Le centre de documentation de l'Afrahm, Le centre de documentationde l'Apem, Le centre de documentation du CIO, le centre de documentationde la maison de l'AP3, Le centre de documentation du CEFESULB, et le centre d'études Cedores, ASBL Parthages, et le centre de documentation de ANLH.

[18] GOUTTE C., Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008 .

Ensuite j'ai cherché d'autres ouvrages sur ce sujet et j'ai trouvé des dossiers téléchargeables sur internet[19]. Par après, je me suis rendue à la bibliothèque de droit de l'ULB où j'ai trouvé des articles de loi qui relatifs à mon sujet.[20]

En ce qui concerne les statistiques, l'Afrahm explique sur son site qu'il n'y a pas de statistiques pour la Belgique. Le site www.statbel.fgov.be donne accès à des statistiques sur les hébergements mais pour la Belgique entière sans différencier les types d'hébergements. Eurostat propose d'autres statistiques qui ne nous seront pas utiles non plus. Nous utiliserons donc les chiffres repris par l'Observatoire du Tourisme Wallon qui sont ciblés sur le territoire qui nous concerne même si, nous le verrons plus loin, certaines données manquent malgré tout.

[19] AWIPH, « Le répit », Recherche pour la commission subrégionale de Namur, Service Etudes, Statistiques et méthodes, Juillet 2007 ; CAMBHO, « Abécédaire d'accessibilité pour les architectes, urbanistes, maîtres d'ouvrages et gestionnaires inventaire des besoins matériels et matériaux à privilégier, mise en œuvre», Cabinet du ministre des affaires sociales et de la santé de la région wallonne ; UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010. AWIPH, « Les entreprises de travail adapté en région wallonne », 2009 ; AWIPH, « L'accompagnement, l'accueil, et l'hébergement : Mode d'emploi à l'attention des personnes handicapées et de leur familles », 2006 ; AWIPH, « La minorité prolongée à l'épreuve de la pratique quotidienne », 2005. AWIPH, « Etude qualitative sur les besoins rencontrés par les personnes cérébrolésées et leur familles », 2009.

[20] Voir bibliographie

Chapitre1 : Définitions des sujets

I. Le handicap mental : Définition de l'AFRAHM

L'Afrahm est l'Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux. L'Afrahm est une fraction de l'ANAHM[21] constituée de parents de personnes handicapées mentales, de personnes handicapées mentales elles-mêmes, ou encore de professionnels. Leur but est de contribuer à l'amélioration de leur condition et de leur qualité de vie. L'Afrahm est composée de onze sections locales en Wallonie et de quatre sections spécifiques autour de quatre syndromes.[22]

« Tout d'abord, différentes appellations plus ou moins synonymes sont aujourd'hui utilisées : handicap mental, déficience mentale, déficience intellectuelle, retard mental. L'objectif est d'éviter les connotations péjoratives relatives à des formulations anciennes ou une confusion avec d'autres concepts, comme la maladie mentale. Malgré tout, quelle que soit l'utilisation de l'un de ces termes, si la stigmatisation et la discrimination des personnes vivant un handicap subsistent, ces changements de terminologie ne serviront à rien ! Toute nouvelle appellation sera un jour rattrapée par une valeur péjorative. Pour preuve, les insultes que sont devenus les mots «mongole», «arriéré», «idiot», «imbécile» et «débile» qui désignaient dans le passé des catégories de retard mental. En se basant sur les informations qui prévalent au niveau international, à savoir celles de l'American Association on Mental Retardation (AAMR) et de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), trois axes sont nécessaires pour définir la déficience intellectuelle chez une personne :

- un niveau de fonctionnement cognitif global significativement inférieur à la moyenne,

- une réduction des capacités d'adaptation aux exigences quotidiennes de l'environnement social,

- la manifestation de ces difficultés pendant la période de développement, donc

[21] Association nationale d'aide aux handicapés mentaux
[22] http://www.afrahm.be

avant 18 ans.

Pour parler de déficience intellectuelle, il faut que la personne présente ces 3 critères. Exprimé d'une manière plus générale, le retard mental fait référence à une atteinte au développement et aux capacités d'apprentissage qui se manifestent très diversement. Le développement se fait plus lentement que pour les autres personnes et les phases de développement sont moins prévisibles. Il ne s'agit ni d'une maladie mentale, ni d'une maladie contagieuse.

Le handicap va dépendre non seulement des capacités de l'individu, de ses possibilités d'agir sur ses conditions de vie, mais aussi des valeurs de la communauté, des obstacles physiques et sociaux. Les facteurs facilitant la participation sociale ne sont pas les mêmes partout et influencent la perception du handicap mental. Ainsi, il n'est pas possible de définir le handicap mental de façon figée et définitive. »[23]

En ce qui concerne l'évolution de la malade, elle n'est pas curable, c'est pourquoi il est important de leur procurer un apprentissage et une éducation qui leur permet d'appréhender le monde à leur manière.

D'après l'AFRAHM, aucune donnée administrative ne permet de faire des statistiques et de recenser toutes les personnes déficientes intellectuellement. En outre, comme précisé dans la méthodologie, j'ai cherché moi-même des statistiques et je n'ai rien trouvé à ce sujet. Enfin Christian Huyttebroeck du Forealclub[24] nous confirme ce fait. Pourtant, l'AFRAHM évalue le taux entre 2% à 3% des personnes qui nous entourent.[25]

Il y a donc plusieurs expressions de la déficience mentale. Premièrement la personne handicapée mentale peut avoir des capacités amoindries. Elle sera plus lente à la compréhension, éprouvera des difficultés à contrôler son affectivité et aura des problèmes pour se repérer dans l'espace. Ensuite, il y a les personnes qui ont un déficit de mémoire, ce qui rend le handicap déjà bien plus difficile à gérer au quotidien et de manière autonome. Enfin, il y a les handicapés mentaux qui ont

[23] http://www.afrahm.be/?action=onderdeel&onderdeel=55&titel=La+d%C3%A9ficience+intellectuelle
[24] http://www.florealclub.be/BEFR/vacances/default_vacances.aspx
[25] http://www.afrahm.be/?action=onderdeel&onderdeel=58&titel=Statistiques

des problèmes d'adaptation et d'apprentissage, ceux-ci ont besoin d'aide ou doivent jouir d'une forme plus spécialisée d'éducation. [26]

Plus simplement, ceci signifie que le handicap mental commence chez les personnes ayant une intelligence normale mais ayant des difficultés de compréhension, comme l'orientation chez les personnes âgées, allant jusqu'aux handicaps profonds.

II. Les personnes à mobilité réduite

Il est intéressant de découvrir à la lecture du site internet de GAMAH ce que l'on entend par personnes à mobilité réduite. En effet, voici les différentes catégories de personnes reconnues dans cette abréviation : *« Les personnes en chaise, personnes marchant difficilement, personnes aveugles ou malvoyantes, personnes sourdes ou malentendantes, personnes avec difficulté de compréhension »*[27]. Ceci entre quelque peu en contradiction avec nombre d'association et d'ASBL, qui entendent les personnes à mobilité réduite au sens stricte du terme. Pour faciliter la compréhension du discours, nous considérerons dans ce travail que les personnes à mobilité réduite sont les personnes ayant un handicap moteur.

III. Le tourisme pour handicapés mentaux

Le tourisme pour handicapés mentaux est un tourisme de niche, appartenant au tourisme social. La difficulté à définir ce dernier vient certainement des conceptions très variables du tourisme social et rend, de ce fait, l'élaboration de définitions de ses sous-secteurs également difficiles. Nous pouvons malgré tout dire que le tourisme pour handicapés mentaux, comme fraction du tourisme social, vise à donner l'accès au tourisme aux personnes handicapées mentalement et à leurs proches en tant que minorité. Le tourisme pour handicapés mentaux

[26] « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », UNAPEI, 2010, p12.
[27] http://www.gamah.be/missions/08-02-05-depliant-presentation-gamah.pdf

permet donc aux handicapés mentaux de jouir des infrastructures touristiques au même titre que les autres touristes.

Selon Julie Soens, collaboratrice à l'éducation permanente, il est important de développer l'accès au tourisme et aux loisirs pour handicapés mentaux : « *C'est très important car cela sert à beaucoup de monde : il y a les handicapés physiques, mais on oublie souvent les autres handicaps pour lesquels l'accessibilité à la culture et à l'information avec les outils « facile à lire » sont très utiles. Et c'est utile à beaucoup de personnes, les personnes âgées, les personnes qui ne parlent pas notre langue, les personnes qui n'ont pas été à l'école, les enfants, les personnes qui ne lisent pas bien, les sourds qui n'ont pas nécessairement un vocabulaire élaboré,… c'est donc aussi bien pour les handicapés mentaux que pour les autres* ».

Conclusion

Nous l'avons compris, le handicap mental est une maladie différente de toutes les autres. Elle n'est pas curable ni contagieuse. C'est une maladie mentale qui est difficile à évaluer et donc difficile à appréhender. Pourtant, comme le dit la collaboratrice à l'éducation permanente Julie Soens, il est important que les handicapés mentaux jouissent des loisirs dont tout le monde peut jouir. Afin de leur permettre d'avoir accès à la culture au même titre que les autres, il faut rendre les choses accessibles. Etant donné la complexité du handicap mental, l'on pourrait estimer cette démarche irréalisable en justifiant qu'il y a pratiquement autant de handicaps que d'handicapés mentaux. Pourtant Julie Soens nous explique qu'il y a quelques éléments de base comme l'outil « facile à lire » qui peuvent être mis en œuvre, et qui seraient utiles à un bon nombre de visiteurs, au-delà du handicap mental.

Chapitre II : Aspects juridiques

La sécurité sociale pour les personnes handicapées est une compétence fédérale. Les matières d'urbanisme, d'aménagement du territoire, du tourisme et du logement sont des compétences régionales, et la politique des handicapés est une matière communautaire.[28] Nous aborderons ici les aspects juridiques contraignants en Belgique, en Europe et dans le monde, liés au tourisme pour handicapés mentaux en Wallonie.

I. Belgique

1) Le Code Civil Belge : La loi du 29 juin 1973

Le code civil belge énonce les principes de la loi du 29 juin 1973. Ceux-ci sont les suivants : « *Le mineur dont il est établi qu'en raison de son* ***arriération mentale*** *grave, il est et paraît devoir rester* ***incapable*** *de* ***gouverner sa personne*** *et* ***d'administrer ses bien****, peut être placé sous le statut de minorité prolongée … Celui qui se trouve sous statut de minorité prolongée est, quant à sa personne et quant à ses biens, assimilé à un mineur de moins de quinze ans.* »

C'est à partir de cette loi que nous comprenons que nous ne pouvons parler d'autonomie pour les handicapés mais plutôt d'indépendance. [29]

2) CWATUP

Le CWATUP est le code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine. Dans ses articles 414 et 415, celui-ci se soucie manifestement uniquement des personnes à mobilité réduite, ayant donc un handicap moteur. L'ambiguïté du terme, comme nous en avons parlé plus haut n'est pas sujette à confusion ici. En effet, l'article 414 décrit de manière détaillée les lieux concernés, et l'article 415 reprend très clairement les normes requises d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, à la lecture de ces paragraphes, l'on y trouve certaines normes requises également pour les

[28] COUPEZ, S., « Tourisme et handicap en Wallonie, Rôle des associations de personne handicapées », 2008.
[29] Hamonet, C., « Les personnes handicapées », Que sais-je ?, PUF, 1990.

personnes mentalement déficientes. Nous prendrons ici le temps de détailler les quelques articles qui peuvent potentiellement concerner les handicapés mentaux.

Art.415/5

« 1° les systèmes d'appel et de commande sont perceptibles par toutes les personnes handicapées, à l'aide de dispositifs lumineux et vocaux, si nécessaire. »[30]

Il s'agit ici d'une facilité d'accès à l'information. En effet, nous le verrons plus loin, c'est un aspect de l'aménagement à ne pas négliger pour les personnes handicapées mentales. De plus, le fait de favoriser plusieurs sens pour faire comprendre un même message est aussi une propriété requise dans le cadre de l'accessibilité.

« 6° L'ascenseur ou l'élévateur n'est pas verrouillé, sans préjudice de l'application des règles de sécurité. »[31]

« 10° un signal auditif et lumineux indique le passage d'un étage. »[32]

Il semble que la sécurité soit le premier point à régulariser en matière de tourisme pour handicapés mentaux. Ici encore, et nous le verrons plus loin, l'autonomie ne peut se faire si la sécurité des lieux utilisés à cet effet n'est pas assurée. Aussi, il ne doit pas y avoir d'ambigüité dans l'utilisation des appareils électroniques ou automates, ni de difficulté d'accès à ceux-ci.

Art. 415/7

« Les bâtiments cités à l'article 414 disposant d'un système d'information interne par haut-parleurs, doivent pouvoir rendre visuels les messages diffusés. De plus leur système sonore d'alerte doit être doublé d'une signal lumineux »[33]

Ici encore, le souci est de faciliter l'accès à l'information quelque soit le handicap, mais également de dédoubler les sources d'informations pour un même message.

[30] Code wallon d'aménagement du territoire de l'urbanisme et du patrimoine, art.414 et art.415, version du 22 septembre 2009.
[31] Idem.
[32] Idem.
[33] Idem.

L'article suivant est aussi important dans le cadre de l'autonomisation et de la sécurité de la personne aux difficultés de compréhension.

Art. 415/9

« 7° Si un clavier numérique est utilisé, les chiffres « 1 à 9 » y sont disposés en carré, alignés de gauche à droite ; le chiffre « 5 », central, est pourvu d'un repère en relief ; la touche « zéro » sous celle du « 8 ». »[34]

3) Loi belge du 19 juillet 2007

« Loi du 19 juillet 2007 : protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme. (Mon. 20 septembre 2007) »[35]

II. Organisation des Nations Unies

1) Déclaration des droits du déficient mental adoptée le 20 Décembre 1971 par l'assemblé générale de l'ONU

Cette Déclaration réaffirme sa foi en les droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales et rappelle les principes de la Déclaration Universelle des droits de l'Homme. Elle souligne également que la Déclaration sur le progrès et le développement du tourisme social a déclaré important de protéger les droits des handicapés physiques et mentaux et de les réadapter. Elle proclame la Déclaration des droits du déficient mental et demande qu'une action soit entreprise sur le plan

[34] Idem.
[35] Voir détail des articles en annexe n° 2

national et international afin que cette déclaration constitue la base et une référence commune pour la protection de ces droits selon sept articles.[36]

2) *Convention relative aux droits des personnes handicapées*

Cette convention a été rédigée par l'ONU et adoptée le 13 décembre 2006. Cette convention rappelle les droits de l'homme, dont bénéficient naturellement les personnes handicapées, mais elle rappelle également le respect des personnes handicapées et à celui des valeurs sociales.[37] Les principes généraux de cette Convention sont les suivants :

- *Respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes ;*
- *La non-discrimination ;*
- *La participation et l'intégration pleines et effectives à la société ;*
- *Le respect de la différence et l'acceptation des personnes handicapées comme faisant partie de la diversité humaine et de l'humanité ;*
- *L'égalité des chances ;*
- *L'accessibilité ;*
- *L'égalité entre les hommes et les femmes ;*
- *Le respect du développement des capacités de l'enfant handicapé et le respect du droit des enfants handicapés à préserver leur identité »*[38]

Il est à noter que l'adoption de cette convention internationale a eu lieu le 13 décembre 2006 et que la parution dans le Moniteur belge a eu lieu le 22 juillet 2009. Cela signifie que presque trois ans se sont écoulés entre l'adoption de la convention et l'application de celle-ci au sein de l'état belge.

[36] http://dcalin.fr/internat/droits_déficient_mental.html
[37] http://www.handicap-international.fr/kit-pedagogique/pages/module3fr.html
[38] Convention relative aux droits des personnes handicapées, art.3: principes généraux.

Conclusion

Le handicap prend une toute autre dimension quand les facultés mentales sont altérées. La personne handicapée sera privée alors d'autonomie, ce qui n'est pas le cas des handicapés moteurs. De plus les différents aspects du tourisme pour handicapés étant éparpillés entre les différentes entités de l'Etat, cela rend la coordination difficile. Des lois commencent à se mettre en place pour les handicapés en général, et pour les handicapés moteurs en particulier. Mais en ce qui concerne les handicapés mentaux dans le tourisme, c'est encore dans le flou.

Afin d'avoir une idée plus concrète des infrastructures nécessaires au tourisme pour handicapés mentaux, le chapitre suivant énoncera en détail ce qui doit être une priorité dans l'accueil de ces personnes ayant des difficultés de compréhension.

Chapitre III : Les labels

Qu'est ce qu'un label ? Existe-t-il un label en Belgique qui permette de contrôler et de mesurer l'accessibilité des lieux publics? Nous tenterons de répondre à ces questions à travers ce chapitre en prenant exemple sur un label français spécialisé en tourisme pour handicapés.

I. Qu'est-ce qu'un label?

« Un label est une marque apposée par certains syndicats professionnels sur un produit destiné à la vente. »[39]

N'importe quel professionnel du tourisme peut demander à être labellisé afin de faire reconnaître que son produit est bien conforme aux critères repris dans le cahier de charges du label. D'après Infolabel.be[40], le guide des labels pour une consommation responsable, un label est fiable si ses critères sont plus exigeants que la législation en vigueur. En effet, l'on peut espérer que le label pousse éventuellement au vote de nouvelles lois à postériori.

1) Le classement « Soleils »[41]en Wallonie

Le commissariat général du tourisme a mis sur pieds en 2008 un label de qualité pour les hôtels et restaurants : le classement « soleils ». Ce label a été créé afin de garantir la compétitivité de la Wallonie dans le secteur touristique au niveau durable. Son fonctionnement est simple, il s'agit d'une échelle de soleils allant de un à cinq en fonction de l'engagement pour la durabilité du lieu, et selon une adhésion à certains critères d'un cahier de charges établi. Plus récemment, en 2010[42] , on a étendu cette charte aux attractions touristique.

[39] "Le petit Larousse illustré", Larousse, 1995.
[40] http://www.infolabel.be/informatie
[41] http://www.actu24.be/article/detail.aspx?articleid=175243
[42] http://parlement.wallonie.be/content/default.php?m=04&p=04-03-02&id_doc=24230

2) Tourisme et Handicap en France

Le label *« tourisme et handicap »* est un label français créé à l'initiative de l'association elle-même et cela en partenariat avec le ministère français de la culture et de la communication, le Secrétariat d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services, et l'ANCV[43]. Cette association se charge de labelliser des structures touristiques telles que des hébergements, des lieux de restauration, des sites culturels et des lieux de loisirs qui cherchent à être conformes à l'accueil des quatre types de handicaps : le handicap visuel, le handicap mental, le handicap moteur et le handicap auditif. Pour obtenir ce label, il faut répondre aux obligations présentées dans le cahier de charges imposé par celui-ci. Ce label est un label simple et complet, de nombreux sites en France y sont répertoriés et est un incontournable. Ce qui le rend particulièrement pratique, est le fait que chaque handicap possède une icône le représentant. Ainsi les lieux d'accueil peuvent répondre à un, deux, trois ou quatre critères. A côté de chaque structure touristique proposée, il y a le nombre d'icône auquel correspond l'accessibilité. Naturellement cela n'entre pas dans les détails de chaque handicap mais il répond à certains critères de base d'accessibilité. [44]

[43] Agence Nationale pour les Chèques-Vacances, France.

3) Un outil: L'Indice Passe-Partout en Wallonie

Le Groupe d'Action pour une Meilleure Accessibilité aux personnes Handicapées est une Asbl créée en 1980. A la base, son but était d'obtenir des places de parking spécifiques aux handicapés. Depuis, cette association s'est développée et s'est également diversifiée au point d'avoir créée en 2001, en collaboration avec le bureau d'études Plain-Pied, l'Indice Passe-Partout, dans le cadre d'une convention avec le ministre wallon des Affaire sociales et de la Santé, Thierry Detienne.

Cette ASBL se décrit comme se souciant des personnes à mobilité réduite et comme ayant quatre grandes fonctions : Conseiller, former, évaluer et interpeller. Il s'agit de conseiller les personnes qui travaillent dans la construction du bâtiment et dans la conception de ceux-ci. La formation s'articule autour des acteurs du bâtiment, ceux de la voirie et des transports. L'évaluation se charge d'apprécier l'accessibilité des structures déjà existantes et enfin l'interpellation cherche à attirer l'attention des politiques et des constructeurs afin de les sensibiliser aux besoins des personnes à mobilité réduite. Il n'existe pas d'IPP pour des évènements éphémères car cela prend beaucoup de temps, et un évènement créé pour une courte durée ne permet pas de faire ce type d'analyse.

C'est dans le cadre de l'évaluation qu'a été créé l'indice passe-partout qui est en réalité un moteur de recherche permettant de trouver un établissement et d'en déterminer les niveaux d'accessibilité. Parmi les six handicaps cités plus haut dont se préoccupe l'IPP, nous ne nous soucions que d'un seul : les personnes ayant des difficultés de compréhension.

Les personnes souffrant de difficultés de compréhension sont (PDC) : les personnes ayant des déficiences intellectuelles, les personnes ne maîtrisant pas la

langue locale, les personnes peu scolarisées et les personnes âgées facilement désorientées. Si ces différentes catégories de personnes ne sont pas nécessairement déficientes intellectuellement, selon l'Indice Passe Partout, elles entrent dans les mêmes critères de nécessité. Ceci facilite l'empathie en nous imaginant dans un pays que l'on ne connait pas, dont on ne connait ni la langue, ni la culture.

Selon l'IPP, l'analyse d'un bâtiment permet de déterminer son niveau d'accessibilité. Le niveau d'accessibilité est évalué selon une progression logique en neuf étapes (on obtient le dernier niveau d'accessibilité que l'on a acquis, c'est-à-dire que la dernière fonction acquise détermine le niveau d'accessibilité et non la première fonction non acquise).

L'IPP agit comme un label de qualité. Grâce à celui-ci, l'on peut savoir quelle partie d'un bâtiment est accessible et à qui, ou quel bâtiment est accessible à qui, ces niveaux d'accessibilité sont plus complets que la chaise roulante habituelle.

Marie- Ange Vandecandenare, conseillère en accessibilité chez Gamah, explique que Gamah est une Asbl qui se soucie avant tout de l'accessibilité des espaces publics. L'ASBL porte également ses intérêts sur les cheminements et enfin sur les transports. Elle n'est pas spécialisée en tourisme mais ce sont souvent des entreprises touristiques qui demandent à être évaluées par l'ASBL, surtout depuis la mise en place du classement « Soleils ». Contrairement à ce que dit l'OPT sur son site internet, Gamah n'est pas un label. Il n'y a pas de label régional, ni de label belge sur l'accessibilité. L'association préfère se présenter comme un outil. Naturellement Gamah espère un jour devenir un label national et éventuellement européen, ce qui serait vraiment un aboutissement. Elle a donc créé un collectif avec d'autres associations du secteur du handicap, répertoriant des critères d'accessibilité pour minimum 30% de chaque handicap. Un cahier de charges a été créé et voté par la région wallonne. Mais ceci n'est qu'une première étape. La région wallonne a reconnu ce cahier de charges mais ce n'est qu'une première lecture du gouvernement. Pour l'instant la clé et les pictogrammes restent donc des outils.

L'obtention d'un indice IPP se fait en cinq étapes : l'arpentage, l'analyse, la validation, la publication et le suivi. Après les deux premières étapes, l'IPP rédige un dossier qu'il envoie au propriétaire ou au gestionnaire du bâtiment. Celui-ci a trente jours pour émettre un avis. L'obtention définitive se fait lorsque l'IPP envoie le rapport final et l'autocollant. Il y a ensuite un suivi.

4) Les limites de l'IPP

Ce qui pose problème dans ce système de moteur de recherche est l'inaccessibilité du moteur de recherche lui-même. L'on essaie de tendre vers une indépendance de la personne en difficulté, or, il n'est pas facile de comprendre le fonctionnement de ce moteur de recherche et il fait appel à des pré-requis qui ne sont pas accessibles à tous, pas même dans une tranche de population ne souffrant pas de déficience, toute catégories socioculturelles confondues. [45] Cela rend donc ce matériel difficile d'utilisation pour les personnes ayant des difficultés de compréhension. De plus, comme nous l'avons vu, Gamah ne se soucie que des infrastructures architecturales dans les lieux publics, et non des sites en général, un parc public ne jouira pas de ce label alors que le label français lui, est utilisable partout. De plus, nous somme bien loin du label « Tourisme et Handicap » qui est spécialisé en tourisme. C'est un élément important car il y a des spécificités au tourisme, comme certains aspects sécuritaires que nous avons vu précédemment, et qui ne peuvent être négligés. L'avantage de Gamah sur « Tourisme et Handicap » est qu'elle permet d'apprécier l'accessibilité selon différents niveaux partant de un à neuf, ce qui n'est pas le cas de « Tourisme et Handicap » qui ne fournit qu'un pictogramme. Il est vrai que le fait de niveler l'accessibilité est important lorsque l'analyse concerne les bâtiments, mais en tourisme, on peut exiger dans un cahier de charges que certains critères soient remplis, et donner ou refuser le label en fonction du respect des critères. Il n'est pas nécessaire de tout détailler pour le secteur touristique. Enfin, les deux couvrent plusieurs handicaps, Gamah en couvre six et tourisme et handicap en couvre quatre. Ils permettent

[45] =, >,<,…

tous deux de combiner les handicaps pour les personnes polyhandicapées. Par exemple :

On ne peut pas reconnaître le bâtiment	0
On peut reconnaître le bâtiment	1
On peut repérer l'entrée et les lieux d'ouverture	2
On peut entrer dans le bâtiment	3
On peut reconnaître les différents services	4
On trouve des informations pour s'orienter	5
Ces informations sont claires	6
On peut recevoir des informations précises oralement	7
On peut trouver des informations de type « facile à lire »	8
On peut trouver quelqu'un pour aider	9

Le tableau des différents niveaux d'accessibilité de l'IPP

Conclusion

Nous ne sommes donc pas encore dotés d'un label touristique pour handicapés en Belgique tel que c'est le cas en France. Toutefois, depuis peu, nous avons un label mesurant la qualité des attractions touristiques en termes de durabilité. De plus, nous avons en Wallonie un outil très précis mesurant l'accessibilité des lieux publics. Cet outil espère s'étendre au tourisme dans un avenir proche et projette de devenir un label national, voire européen.

Avec les moyens que nous avons rassemblés dans les chapitres précédents, nous allons pouvoir tenter de réaliser un recensement des lieux touristiques accessibles aux handicapés mentaux en Wallonie. Nous ferons une comparaison entre ce qui est proposé par les maisons de tourisme de la Wallonie qui ont un rôle d'information et de promotion et ce qui est réellement accessible selon l'Asbl Gamah qui a un rôle plus social.

Chapitre IV : Les acteurs concernés par le tourisme pour handicapés mentaux.

L'inventaire des acteurs concernés par le tourisme pour handicapés mentaux en Wallonie nous permettra de mieux comprendre qui est impliqué dans le tourisme pour handicapés mentaux en Wallonie, dans quelle mesure et à quelle échelle. La lecture de ce chapitre servira également à une meilleure compréhension des chapitres suivants.

I. Maisons du tourisme[46]

Dans le cadre de ce travail, les maisons du tourisme ont un rôle de médiation et de promotion. Elles sont des centres d'accueil et d'information qui couvrent tout un pays touristique. Un pays touristique doit comprendre au minimum deux communes. Les fonctions d'une maison du tourisme sont donc avant tout l'accueil et l'information du touriste sur un site en particulier ou sur la région wallonne en général.

Dans le cadre du tourisme pour handicapés mentaux, les maisons de tourisme devraient également avoir un rôle d'information. Cependant nous le verrons dans le dernier chapitre, les maisons du tourisme connaissent très peu le tourisme pour handicapés et ont donc du mal à renseigner le touriste dans cette matière. La maison du tourisme aura tendance à diriger les touristes handicapés mentaux vers des Asbl plutôt que vers des structures touristiques adaptées.

II. Offices de tourisme et syndicats d'initiatives [47]

Les offices de tourisme et syndicats d'initiatives ont le même rôle que les maisons de tourisme, la médiation et la promotion. Un office du tourisme est le service d'une administration communale ou une ASBL créée à l'initiative de la

[46]VAN DE CASTEELE, « Cours d'organisation du secteur touristique », IGEAT, CERIA, 2008.
[47]Idem.

commune afin d'en développer l'économie touristique par l'information et la promotion de celle-ci. L'office couvre donc une seule commune.

Les syndicats d'initiatives, eux sont des ASBL non créée par la commune, mais plutôt à l'initiative de commerçants qui veulent promouvoir et développer un tourisme qui fait partie de la commune, ou qui est à cheval sur plusieurs communes ou sur plusieurs thématiques.

Comme les maisons du tourisme, les syndicats d'initiatives doivent être à même de connaître suffisamment leur territoire que pour fournir des informations complètes sur les infrastructures touristiques adaptées aux handicapés mentaux.

III. L'Horeca

L'expression « Horeca » reprend les hôtels, restaurants et cafés. Au niveau de la politique de l'Horeca sur l'accessibilité des lieux, J-P Boegen nous explique que depuis plus de quatre ans, tous les nouveaux établissements doivent être accessibles aux personnes non-valides. La fédération s'assure que ceci soit respecté. Par contre, en ce qui concerne l'accessibilité aux personnes handicapées mentales, le secrétaire de la fédération nous explique que « *c'est une démarche qui se fait au coup par coup, c'est le patron qui doit être conciliant, il doit informer ses employés, c'est lui qui décidera du climat qu'il désire avoir dans son établissement* »[48]. J-P Boegen nous explique également que l'accessibilité dépend du patron de l'établissement mais également de la clientèle : « *il faut savoir que certains clients ne souhaitent pas se retrouver dans la même pièce que des handicapés mentaux, parce que cela les dérange, ils sont mal à l'aise, et ils s'en plaignent au patron de l'établissement*»[49].

IV. Les gîtes

Les gîtes qui assurent une partie de l'hébergement en Belgique, ont également un rôle à jouer dans l'accessibilité. J-M Orban de Xivry, responsable développement de la fédération des gîtes de Wallonie confirme l'engagement des gîtes par rapport au handicap mental : « *Dès la création des hébergements touristiques, l'association a tenu compte de ces personnes en incitant les propriétaires qui le pouvaient à créer des hébergements accessibles aux "chaisards". En 2003, Année Européenne de la personne handicapée, notre association a rentré auprès du Ministre compétent à l'époque, un projet de labelisation de 30 hébergements accessibles aux personnes handicapées. Ce projet a été réalisé, en collaboration avec Gamah et propose des hébergements accessibles à divers niveaux, certains étant peu accessibles et d'autres totalement.*

[48] Interview téléphonique J-P Boegen, 26 mai 2006, 15h.
[49] Idem.

Gamah a indexé 32 hébergements à l'aide de son Indice Passe-Partout. Cette politique se poursuit encore aujourd'hui dans la mesure où, si les pièces de séjour ainsi qu'une chambre et une salle d'eau sont situées de plain pied au rez-de-chaussée, nous invitons le propriétaire à les aménager en tenant compte des normes d'accessibilité et en particulier pour la salle d'eau qui doit être totalement accessible. Bon an, mal an nous avons 1 ou 2 gîtes qui s'ouvrent ainsi, adapté à l'accueil des handicapés. Par ailleurs au niveau du handicap mental. Je sais que certains hébergements, plus particulièrement de grande capacité (de 10 à 20 personnes) adaptent leur prix et leur conditions pour pouvoir accueillir des handicapés mentaux pour un séjour en été. Généralement ces derniers sont très bien encadrés et leur accueil en gîte ne pose pas de problème particulier. Mais il n'existe pas de structure adapté pour ce type de handicap et très souvent les institutions qui gèrent ces handicapés font appel au tourisme social plus qu'au tourisme rural parce qu'elles se retrouvent avec des petites structures dans lesquelles elles doivent de plus assurer les repas, ce qui n'est pas toujours le cas dans le tourisme social. »[50]

Nous le verrons plus loin[51], pour 0 hôtels accessibles aux handicapés mentaux en Wallonie, nous trouvons, 36 gîtes accessibles. C'est un nombre important proportionnellement au nombre d'hébergements sociaux recensés par l'observatoire du tourisme wallon qui s'élève à 64.

Parmi ceux-ci, un petit nombre est très accessible. Le Gîte du Fournil à Ucimont, Energîte, le Gîte du Plateau de Trooz, Betula à Flostoy, le Gîte aux Anes de Leglise et enfin le Gîte Amandine à Ambly. Pourtant voici ce qu'en dit la directrice d'Energîte : « *Handicap mental, pour moi, cela ne veut rien dire parce que domaine trop vaste ... A chaque handicap il faut une situation spéciale et adaptée. Nous n'avons pas d'handicapé moteur dans notre entourage et ne pouvons pas nous baser sur notre expérience ou notre vécu.*

[50] Interview de ORBAN DE XIVRY, J-M., Responsable développement de la fédération des gîtes de Wallonie, 6 aout 2010.
[51] Voir annexe n°4

Nous avons créé un espace qui répond à certains besoins et nos hôtes ont l'air satisfaits. Nous veillons à répondre le plus précisément possible aux questions pratiques qui nous sont posées avant la réservation afin que la famille que nous accueillons sache si les limites de notre hébergement lui conviennent. Nous veillons à ne pas ajouter une souffrance supplémentaire en vendant un séjour "à tout prix". Pourquoi ? Parce que nous avons eu la possibilité matérielle de créer un espace accessible dans 1 de nos 3 appartements de vacances. Nous n'avons pas visé ce public en particulier. Nous n'avons pas de but militant dans ce domaine. » [52]

V. Commissariat général du tourisme

Il n'existe pas de cellule spécifique au tourisme pour handicapés au CGT. Frédérique Denis, assistant au CGT, explique que lorsque l'on fait des travaux dans un cadre touristique et que l'on y prévoit un accès pour personnes à mobilité réduite, que ce soit un lieu d'accueil, des toilettes ou autre, les frais sont intégrés dans les subventions pour les travaux. Le CGT prend donc en considération les aménagements pour les personnes à mobilité réduite en tant que partie subsidiable, cependant cela doit faire partie d'aménagements autres. Ce n'est donc pas réellement la démarche d'accessibilité qui est subsidiable. Toutefois, cela reste très réduit car « *dès qu'il y a vente, on ne peut plus subsidier car cela doit être gratuit et accessible à tous* »[53]. Cela signifie donc que pour les restaurants et taverne ce n'est pas possible d'être subsidié.

[52] Interview « Energîte », Nathaly Laitat-Pereaux, 22 juillet 2010, 14h
[53] Denis Frédérique, assistant au commissariat général du tourisme, 2 aout 2010, 15h

VI. L'agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées

L'Awiph n'accorde pas de subsides mais il est intéressant dans le cadre de ce travail de savoir quel sont les organismes qui interviennent financièrement dans les démarches d'accessibilité et quels organismes n'interviennent pas. Anne-Marie Degueldre, Conseillère Numéro vert précise « *Non l' AWIPH n'intervient jamais que pour des logements individuels en fonction du handicap de la personne* » . [54]

VII. Groupe d'action pour une meilleure accessibilité aux personnes handicapées.

Dans ce travail, nous considérerons Gamah comme un acteur étant donné que même si cette ASBL ne subside pas les démarches d'accessibilité, elle reste malgré tout un médiateur et une référence dans toute la Wallonie en matière de handicap. Avec sa clé d'accessibilité, Gamah n'est certes pas un label, mais peut être considéré comme un label en devenir. Gamah fait partie du Cawab[55] et espère ultérieurement « *encourager les lieux publics accessibles et donner une mauvaise note aux nouveaux bâtiments qui ne le sont pas* »[56] .

[54] Anne-Marie Degueldre, Conseillère Numéro, AWIPH, 9 juillet 2010.
[55] Collectif d'accessibilité Wallonie-Bruxelles
[56] Propos de Julie soens

Conclusion

Par ce chapitre, l'on peut réaliser à quel point il est, pratiquement, difficile pour un site touristique d'être accessible. Tout d'abord parce que comme nous l'avons vu précédemment, les normes se préoccupent principalement des personnes à mobilité réduite. Ensuite, parce qu'au niveau des subsides accordés, il s'agit également, lorsqu'il y en a, de subsides accordés pour les personnes à mobilité réduite. Les démarches d'accessibilité ne sont donc pas évidentes.

Toutefois, les acteurs du tourisme ne sont pas insensibles à la démarche puisque plusieurs gîtes, restaurants et cafés demandent à faire évaluer leur accessibilité par Gamah.

Dans le chapitre suivant, nous tenterons de comprendre en quoi, pourtant, il est important d'être accessible. Je tenterai d'être la plus exhaustive possible en proposant un descriptif des nécessités à l'accessibilité.

Chapitre IV : Etude des infrastructures nécessaires

Dans ce chapitre, nous tenterons de répondre à la question concernant la nécessité d'infrastructures particulières et à l'existence de celles-ci. Selon Julie Soens, collaboratrice à l'éducation permanente à l'Afrahm, l'accès au tourisme pour les handicapés mentaux profite à tous, et ne doit pas être perçu comme une utopie. *« Tout le monde à droit au loisir, il n'y a pas de raison que les personnes handicapées ne profitent pas des musées. Cela doit bénéficier à tout le monde, c'est bien pour les gens qui vont dans un pays dans lequel on parle une autre langue. Cela aide aussi les sourds qui n'ont pas un vocabulaire très élaboré, beaucoup de musées demandent une présentation en « facile à lire », il faut penser que cela peut concerner tout le monde, c'est un principe de communication très basique qui fonctionne très bien et ce n'est pas du tout utopique, c'est peu couteux, et très facile à réaliser ».*[57]

Il est important de préciser également que certains handicapés mentaux sont en demande de sites touristiques et culturels accessibles. *« La personne qui donne les formations avec moi est handicapé mental et aime s'informer tout seul. Mais il se perd facilement, et il est en demande de sites touristiques adaptés, le problème est que les personnes handicapées n'ont pas l'habitude d'aller vers les sites touristiques car jusqu'il y a peu, les musées par exemple coutaient assez chers, et les handicapés mentaux n'en tiraient aucun plaisir car ils n'avaient pas compris grand-chose en sortant de là. »*[58]

Selon la collaboratrice de l'Afrahm, les premières nécessités en matière de tourisme pour handicapés mentaux sont peu couteuses et facile à réaliser. Elle en compte trois : l'orientation- fléchage- repérage, l'adaptation du vocabulaire lors de la visite et sur les panneaux, l'adaptation du comportement de la personne qui accueille et qui guide.[59]

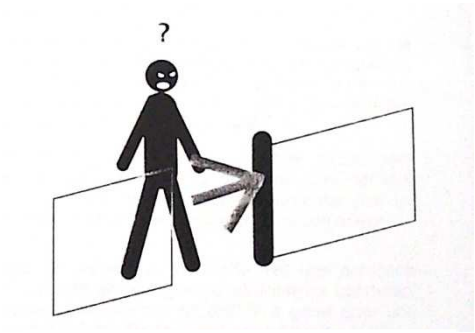
A l'aide de propos récoltés et de textes lus sur l'accessibilité dans les lieux publics et le tourisme, nous prendrons le temps dans ce chapitre de faire

[57] Julie Soens 15/07/2010, collaboratrice éducation permanente formation tourisme-handicap
[58] Idem.
[59] Idem.

l'inventaire de ce qu'une infrastructure adaptée aux handicapés mentaux signifie. L'importance que nous allons accorder à ce chapitre et au détail de celui-ci s'explique par le manque de sources dans la littérature sur ce sujet. En effet par les quelques titres qui suivront, j'espère être la plus exhaustive possible en matière d'aménagement et d'accessibilité pour handicapés mentaux dans le tourisme et proposer une source d'informations complète en ce domaine.

I. Bâtiments

1) L'accès au bâtiment[60]



Au niveau de l'orientation, les handicapés mentaux souffrent d'une réduction des facultés de compréhension et de décision, de lecture, d'écriture et de situation dans l'espace. L'adaptation est donc difficile et l'affectivité est différente.

Être handicapé mental, c'est comme être dans un pays qui a une toute autre culture, on ne comprend pas tous les codes. [61]

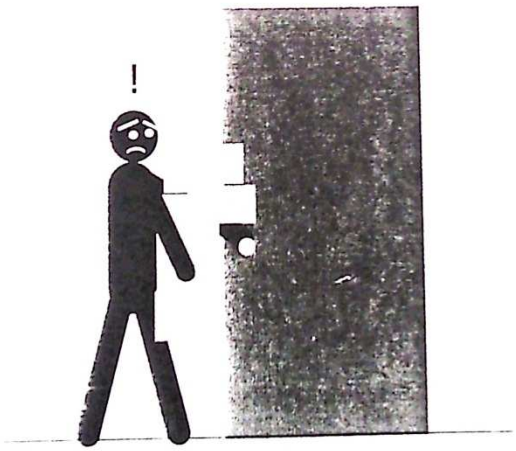
Pourtant les personnes souffrant de déficience intellectuelle sont susceptibles de se déplacer, voire de vivre seules. Ces personnes sont à la recherche d'informations visuelles et sonores telles que des pictogrammes ou enregistrement audio. [62]

C'est pourquoi avant même d'arriver à la porte d'entrée, il faut favoriser l'accès à celle-ci. Afin de favoriser l'accès au bâtiment, il faut que l'entrée soit visible de loin. Prenons le cas de l'ULB, en sortant du bus, du tram, en arrivant à pieds ou en arrivant en voiture, les deux entrées principales du campus du Solbosch sont tout à fait visibles. C'est une infrastructure adéquate à ce niveau-là.

[60] COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 2004, p13.
[61] GOUTTE C., Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008, p17.
[62] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010, p12.

Prenons maintenant le cas du site de Kinépolis, où le métro est en retrait par rapport à l'entrée de Brupark. L'entrée du site est mal indiquée, et elle n'est pas mise en évidente, une personne aux capacités intellectuelles normales, elle-même peut avoir du mal à s'y repérer. Le site ne répond donc pas aux conformités d'accessibilité. L'organisation de la signalétique veut qu'un fléchage soit installé jusqu'à l'entrée principale du site. Le mieux est de prévoir une signalisation à partir du parking et des lieux d'arrivées. Pour faciliter le repérage par la personne handicapée, il est conseillé d'apposer un logo à l'entrée. Dès l'entrée, il faut installer un système de signalétique en désignant avant tout les premières nécessités et les points stratégiques, telles que le point d'accueil, l'entrée, la sortie ou les bornes d'appel…

L'Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés nous parle aussi des bandeaux directionnels de couleurs qui facilitent le repérage, l'orientation et également du fléchage. Celui-ci est conseillé et si fléchage il y a, il est important que celui-ci soit cohérent et suivi. Dans le cadre du cheminement, les zones et espaces doivent être précisés et signalisés par un pictogramme, une photo, ou un panneau. Il est indispensable d'indiquer les obstacles et zones de dangers, que ceux-ci soient temporaires ou non. Enfin comme précité, la signalétique doit être homogène et uniforme sur le territoire, répétée et claire, et l'utilisation des couleurs n'est pas à négliger.



L'accessibilité au bâtiment concerne aussi tout ce qui peut encombrer l'accès. Ainsi, l'accès à une porte d'entrée visible ne doit pas être entravé par des obstacles quelconques tels qu'une porte d'entrée non fonctionnelle avec une petite porte d'accès à côté, comme c'est parfois le cas dans les magasins, ou dans les restaurants. De plus, il existe parfois des installations de systèmes de contrôle d'accès, les tourniquets en sont un exemple, mais il y en a d'autres, les portes tournantes pour éviter les courants d'air ne sont pas non plus favorables à

l'indépendance des personnes handicapées. Il est préférable d'éviter ces installations. Si toutefois c'est impossible, il faut que ces systèmes soient extrêmement faciles d'utilisation, ou éventuellement penser à laisser un accès simplifié à côté.[63]

Enfin, l'entrée principale doit être visible et distinctive. C'est-à-dire qu'un bâtiment muni de plusieurs portes identiques ne permet pas à la personne mentalement déficiente de se repérer dans ce bâtiment. Il faut impérativement que l'entrée du bâtiment soit distinctive des autres portes que ce soit par sa forme, par sa taille, ou sa couleur. Une haie trop haute ou une rangée de sapins ne permettant pas de voir l'entrée à distance ne convient pas non plus. De ce fait s'il s'agit d'adapter une infrastructure préexistante pour un bâtiment de style constructiviste, dont plusieurs portes sont identiques au rez-de-chaussée et pour lequel chaque entrée de chaque étage est exactement la même, il faudra jouer avec les couleurs. Peindre la porte d'entrée en rouge et laisser les autres portes de la couleur de la construction, ou mettre un insigne visible et distinctif. Eventuellement, il est intéressant de mettre un bouton d'appel à l'extérieur et que celui-ci soit mis en évidence.[64]

2) La signalétique [65]

La localisation de la signalétique impose des particularités à ne pas omettre. La hauteur des panneaux doit être réfléchie, tout le monde doit pouvoir les lire et certains handicapés mentaux sont aussi handicapés moteurs. Il faut aussi pouvoir les repérer de loin.[66] Ils ne doivent, par exemple pas être cachés par un feuillage. La signalétique doit être installée de manière à prendre le temps de la lire ne gênent pas le passage des autres personnes car cela entraverait l'accès au bâtiment. Il est préférable qu'un message soit donné à la fois, et qu'il y ait une hiérarchisation de l'information. Cette signalétique doit être visible dans les

[63] GOUTTE C., Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008 .

[64] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.

[65] Idem.

[66] CAMBHO, « Abécédaire d'accessibilité pour les architectes, urbanistes, maîtres d'ouvrages et gestionnaires inventaire des besoins matériels et matériaux à privilégier, mise en œuvre», Cabinet du ministre des affaires sociales et de la santé de la région wallonne.

endroits stratégiques c'est-à-dire les points de décision, l'accueil, les entrées, les étages et les intersections. Le mieux est d'installer une signalétique dans les endroits ou le visiteur est ralenti, afin qu'il ait le temps de regarder tranquillement le panneau mais aussi parce que c'est le meilleur moyen d'attirer l'attention sur le panneau. En effet, si le visiteur marche, il n'est peut-être pas à la recherche d'une information et passera à côté de celle-ci.

Le format de la signalétique importe aussi. En effet, l'utilisation d'une police standard et sans fioritures est fortement recommandée. Ce qui risque de déconcentrer ou de perturber n'est pas nécessaire. Cela concerne également les enfants. Les dessins inutiles peuvent altérer la concentration et détourner l'attention de l'information. Il faut dont donc éviter tout les soulignements, mise en gras et italiques et les polices graphiques. Il faut en outre utiliser un grand corps de police : 14 pour lire de près et 20 pour lire de loin au minimum. Une signalétique adéquate est une signalétique contrastée au niveau des couleurs, simple en matière de police et de textes et dépourvue d'excentricité.

3) Le plan d'accès[67]

Avant tout, le plan d'accès doit être disponible avant d'être sur place. Le téléchargement facile de celui-ci par internet est une idée à ne pas négliger. Ensuite, sur place, le plan doit être présenté de manière claire et visible sans que l'on ne doive le chercher.

La configuration d'un plan d'établissement ou d'un site ne peut être négligée. Les plans doivent être facile à la compréhension, simples d'utilisation et épurés. La légende doit être claire et présentée par ordre alphabétique. Comme souvent, il est recommandé d'utiliser les pictogrammes et les couleurs qui sont d'une grande aide à la compréhension. La personne handicapée doit pouvoir utiliser un plan sans avoir recours à l'aide d'une tierce personne. C'est pourquoi les échelles doivent être respectées afin que la personne handicapée puisse apprécier les distances. Le plan doit être éclairé et éviter les ombres. Il doit y avoir

[67] GOUTTE C., Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008 .

un plan sur les documents de présentation de l'établissement, cela permet de se préparer.

Afin que la personne puisse s'orienter adéquatement, « Vous êtes ici » sur le plan n'est pas à négliger, c'est un détail qui prendra tout son sens pour la personne mentalement déficiente et qui lui sera d'une grande aide pour se repérer lorsqu'elle lira le plan. Ici encore, les couleurs et textures sont intéressantes afin de faciliter l'identification des différents espaces. Il est préférable que les couleurs et pictogrammes utilisés sur le plan, le soient aussi en réalité. La répétition des codes, la régularité et l'homogénéité de ceux –ci sont des repères dans l'espace[68]. Enfin, l'on peut éventuellement intégrer sur le plan, des points lumineux afin de mieux visualiser un itinéraire.

En ce qui concerne les itinéraires, ceux-ci doivent aussi être disponibles avant d'être sur place afin d'être appréhendés. Les dangers doivent être bien indiqués et des photos du site sont les bienvenues. [69]

4) L'intérieur du bâtiment[70]

La personne présentant des difficultés intellectuelles ne se repère pas dans l'espace de la même manière que nous le faisons. Alors que nous lisons les informations, cette personne se fiera plus à sa sensation dans l'espace, aux couleurs et aux formes, aux bruits, à la lumière, qu'elle rencontre. Elle crée des associations d'idées très simples dans son cerveau. *« Le plus grand ennemi de la matière demeure l'uniformité des lieux* »[71], il faut donc différencier les espaces.

En matière de signalétique, le pictogramme ou la photo sont les seuls à être compris dans leur sens réel. Cependant, l'image ou le pictogramme doit être bien choisi pour éviter toute ambigüité. Il est bon d'utiliser des pictogrammes déjà

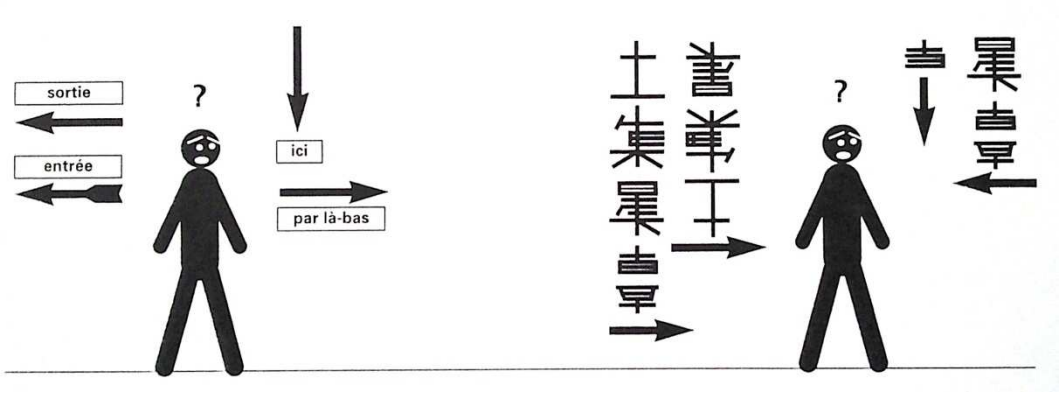
[68]AWIPH, « Etude qualitative sur les besoisn rencontrés par les personnes cérébroléseés et leurs familles », 2009.
[69] TOURISME ET HANDICAP, « Les critères incontournables à la labellisation », France, 2005.
[70] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.
[71] Cyril Goutte, Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008,p 25.

connus ou utilisés dans un autre contexte tel que les panneaux routiers : « c'est rouge, on ne peut pas passer, c'est vert on peut passer ».

Au niveau de la circulation, l'on évitera les tourniquets et favorisera d'autres systèmes de contrôle des entrées ou sorties. Il est aussi important de savoir que les personnes souffrant de handicap mental craignent d'utiliser des escaliers mal éclairés ou d'utiliser les ascenseurs, les escaliers de secours ne peuvent donc pas être négligés.

Il faudra à chaque étage favoriser une couleur différente des autres et ne pas laisser au hasard les escaliers de secours qui sont souvent utilisés. Le but de favoriser une couleur par étage est que la personne handicapée associe de manière systématique un étage à une couleur. Ainsi, à l'entrée, un panneau d'affichage reprendra un plan de l'immeuble avec chaque étage écrit dans la couleur qui le représente. Des aires de repos doivent être prévues à l'intérieur comme à l'extérieur.

5) La sortie[72]



Le fait de repérer la sortie rassure une personne mentalement déficiente.[73] Il faut que celle-ci soit visible et indiquée par des pictogrammes ou autre moyen visuel, sonore ou tactile. Il va de soi qu'il ne faut pas y installer d'obstacle sur le trajet d'accès à la sortie.[74] La sortie, comme l'entrée, doit être indiquée sur les plans et être visible de loin, ou si ce n'est pas le cas, être facile d'accès et indiquée

[72] COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 200, p21.
[73] GOUTTE C., SAHMI N.,, LAUBY J-M., LONGE C. , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008 .
[74] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.

sans que l'on ne doive chercher l'information. Pour des raisons de sécurité la sortie ne doit pas être parsemée d'embûches. Si urgence il y a, il faut redoubler d'efforts pour que cette urgence ne paralyse pas la personne en difficulté.

6) Précisions générales de sécurité[75]

Les points de lumière ne doivent pas dégager de chaleur dans un souci de sécurité. En effet, il ne faut pas que le contact avec ces appareils lumineux soit possible afin d'éviter tout accident, que ce soit une brulure ou un incendie. Les personnes handicapées mentales n'ont pas toujours la notion du danger comme nous l'avons, elles peuvent être plus facilement déconcentrées et ne pas se soucier de ce genre de détail de sécurité si elles ont l'attention détournée.

De plus, si un lieu touristique est équipé d'une piscine, il est important pour les mêmes raisons que celles précitées que celle-ci soit entourée d'une barrière ou d'une clôture.

Dans les salles de bains et les cuisines, il faut que les robinets d'eau ne soient sujets à aucune confusion quant aux températures afin d'éviter les brûlures également. Les robinets dont l'un désigne la température et l'autre, l'intensité de l'eau sont donc à exclure.

7) Le restaurant[7677]

Hormis les nombreuses caractéristiques précisées ci-dessus comprenant donc, les appareils lumineux non chauffant, une utilisation claire des robinets d'eau, et de nombreux affichages explicatifs des directions à prendre pour les points les plus importants du lieu : toilettes, accueil, buffet,… Il y a un aspect tout à fait propre au restaurant qui doit être réfléchi : les mets proposés. La manière dont les plats sont proposés sur les présentoirs ainsi que sur les menus a beaucoup

[75] TOURISME ET HANDICAP, « Les critères incontournables à la labellisation », France, 2005.
[76] COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 200, p21.
[77] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.

d'importance. L'on peut y ajouter éventuellement une photo : les informations données doivent être le plus imagées possible et il est préférable d'éviter toute ambiguïté dans la formulation. De plus, la présentation a toute son importance, il doit y avoir de la couleur, et dans le cadre d'un buffet, il faut que l'agencement des plats soit logique: les entrées, les plats principaux, les desserts, et à l'intérieur de ces catégories, il faut à nouveau penser à un agencement qui convienne (les viandes ensemble, ou une viande, un légume, un féculent,…). Naturellement cet aspect est moins important que les autres et relève plus d'un petit luxe supplémentaire qui conviendrait également dans un cadre tout à fait standard de vacances.

II. Les relations interpersonnelles [78]

Etant donné que les personnes déficientes intellectuellement ont un pouvoir de décision amoindri et que celles-ci ne sont pas toujours accompagnées, il faut les amener à participer aux activités développées sur le site par le biais de la stimulation de l'attention visuelle, auditive et tactile. Cela favorise la propension à la participation ainsi que la compréhension des messages que l'on désire véhiculer.

En ce qui concerne la formation et la sensibilisation du personnel, il est préférable que le personnel chargé du contact avec les personnes handicapées mentales soit formé à cet effet. Il est important que ce personnel s'engage volontairement afin de s'assurer de l'implication personnelle de celui-ci ainsi que de sa motivation. En effet, ce genre d'activité ne peut être pratiquée sans un réel dont de soi. Il est intéressant et conseillé d'intégrer à la formation des personnes handicapées mentales elles-mêmes en tant que formateurs, cela permet d'avoir une approche plus concrète du sujet. Le reste du personnel n'étant pas directement en contact avec les personnes handicapées, doit tout de même être sensibilisé un minimum au handicap mental. Le handicap mental étant très complexe, l'on ne peut laisser au hasard une rencontre éventuelle. Aussi, le personnel doit connaître

[78] GOUTTE C., SAHMI N.,, LAUBY J-M., LONGE C. , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008, P25

le besoin d'équilibre, de cohérence et de stabilité des handicapés.[79] Enfin, le personnel doit être repérable facilement : badges, pin's, pictogramme devant d'accueil, et cela en essayant de garder les mêmes couleurs et les mêmes signes sur tout le site. [80]

Le personnel, toute hiérarchie confondue, doit mettre un point d'honneur à ce que soient respectés plusieurs aspects de la communication. Le premier contact est important dans toute relation interpersonnelle. Il faut donc qu'il soit soigné, c'est pourquoi un accueil respectueux de la personne handicapée est indispensable. Le ton de la voix est important, une voix calme, apaisante et dépourvues de signes de stress est préférable. Les regards de pitié sont difficiles à supporter, c'est donc une attitude à éviter. Il est aussi très important de s'adresser à la personne handicapée elle-même et non à la personne qui l'accompagne. Si l'on désire qu'une personne handicapée soit autonome, il faut avant tout la considérer comme une personne à part entière, ce qu'elle est. Comme dans tout aspect de la communication en général, il faut adopter les comportements adéquats en fonction de la situation et des personnes face à qui l'on se trouve. Il est important de prendre le temps nécessaire à la bonne compréhension des informations que l'on fournit. Un langage adapté et un discours clair sont de rigueur. Si c'est nécessaire, avoir recours à l'image, à la gestuelle ou à la reformulation peut être utile pour imager une idée.

Il est préférable d'accompagner les personnes handicapées mentales dans leurs démarches dans la mesure du possible. Les personnes handicapées ont une personnalité comme tout le monde. C'est pourquoi, dans l'exercice d'un emploi, il ne faut pas omettre de prendre les évènements et les personnes au cas par cas, et donc de répondre à leurs besoins particuliers. Si une personne handicapée est en mesure de réaliser une tâche elle-même, il ne faut pas la réaliser à sa place, il faut la laisser faire et l'encourager, cela fait partie de tout processus d'apprentissage.

[79] AWIPH, « Etude qualitative sur les besoins rencontrés par les personnes cérébrolésées et leur familles », 2009.
[80] UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.

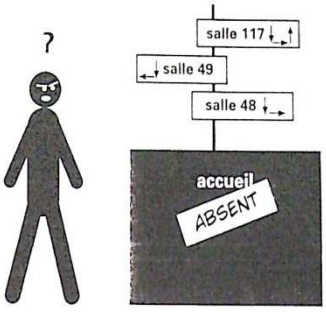
Le personnel doit être formé à être capable de répondre et renseigner une personne handicapée mentale par téléphone. En effet, comme nous l'avons précité, le premier contact, qu'il soit de visu ou par téléphone est très important. Toute forme de nervosité, d'impatience et d'agacement est naturellement à exclure.

Le personnel doit être formé à pouvoir réagir dans le cas ou la personne handicapée est perdue, en sachant comment rassurer et poser des questions.

Comme le dit le guide d' « *Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées* », beaucoup d'obstacles à un tourisme accessible peuvent être facilement évités, et cela à moindre coût. La sensibilisation du personnel au handicap est un premier pas vers l'adaptation afin de proposer un service à tous types de clients et également pour permettre à ce personnel d'identifier les problèmes et de proposer des solutions.

III. L'information

1) L'information écrite



L'accès à l'information passe par tous les moyens de transmission de l'information. Il y a donc le discours, les documents écrits, et les documents électroniques. L'implication des personnes handicapées mentales à la conception de l'information ainsi que le fait de leur faire tester le contenu des messages afin d'en déterminer l'efficacité, est tout à fait bénéfique dans l'organisation préalable.

Le choix des mots, à l'écrit comme à l'oral, doit valoriser les mots simples et courts, familiers et concrets. Aussi, faut-il favoriser les phrases courtes, explicites et claires, constituées de mots simples et à la forme active afin de pouvoir anticiper la suite du message. De plus il vaut éviter toute tournure de phrase susceptible d'engendrer des malentendus telle que les doubles négations.

La mise en page sera plus adéquate si le fond ne comporte pas d'images, celles-ci représentant une distraction inutiles et risqua$nt d'induire en erreur le

lecteur. Il faut favoriser le meilleur contraste entre la police et le fond, et choisir une police usuelle. La taille de la police doit s'élever à 14 et l'espace de l'interligne doit être au moins égal à la hauteur des caractères de la police. L'alignement doit être à gauche, de cette manière, la personne handicapées décèlera aisément les différentes idées du texte, ce qui est moins le cas dans le cas de l'alignement central. Les mots ne peuvent pas être entrecoupés sur deux lignes. Les informations doivent être regroupées par thème pour faciliter le rangement des idées « dans des cases ». Il faut éviter les énumérations et favoriser les puces. Enfin, les pages doivent être numérotées et les documents et paragraphes doivent être titrés.

Afin de s'assurer que la communication se passe bien, il ne faut pas hésiter à multiplier les moyens d'accès à l'information en donnant des illustrations concrètes écrites et /ou imagées ou en répétant les informations importantes ou encore en donnant accès à l'information écrite et sonore en même temps par le biais de médias interactifs.

Les images ont beaucoup de qualités recherchées dans le cadre de la diffusion de l'information en général et donc aussi aux handicapés mentaux. Utilisées à bon escient, elles deviennent incontournables.

2) Les automates

Les automates sont, par définitions, les appareils automatiques, nous entendons dans ce cadre les billetteries, les bornes d'appels, les bornes d'informations, les interphones,…

L'organisation, le menu, l'interface d'utilisation doivent être réfléchis au préalable dans la conception de cet outil. L'automate doit être identifiable et visible de loin, si ce n'est pas le cas, il doit être indiqué par un pictogramme. L'automate est une forme de panneau d'affichage, et la plupart des propriétés que l'un doit avoir, l'autre doit l'avoir aussi. Ainsi donc, l'accès doit être facile, comme nous l'avons déjà dit, il faut éviter les feuillages devant l'appareil et l'interface doit répondre à certains critères auxquels doit répondre l'information écrite. Egalement, l'intervention de personnes handicapées mentales dans la

conception de l'outil ainsi que l'exercice de tests utilisateurs sont vivement recommandés.

L'interface doit utiliser un langage clair. Il faut qu'une action de l'utilisateur entraine immédiatement une réaction de la part de l'automate. Cette confirmation peut être visuelle ou sonore, voire les deux. L'appareil ne doit pas être trop complexe, il comporte peu de fonctionnalités. Le chemin d'accès à une fonctionnalité ne doit pas être trop long ou demander trop de manipulations différentes. L'on comptera au maximum trois manipulations distinctes.

L'aide supplémentaire doit être prévue dans la configuration de l'appareil. Avant tout, une aide humaine doit être à même de pouvoir intervenir en cas de besoin (la personne située à proximité ou la personne de l'accueil). Toutefois, le personnel n'est pas exempté d'intervention à l'initiative personnelle quand l'usager utilise l'automate. L'appareil doit prévenir l'usager en cas de dysfonctionnement. Les fonctions de l'automate doivent être compréhensibles et les commandes simples d'utilisation. Enfin, le plus important est de s'assurer de fournir une synthèse vocale pour les non-lecteurs.

3) Les sites internet

En ce qui concerne les sites internet, il y a cinq étapes. L'organisation préalable dont nous avons parlé pour les automates, la mise en page, le contenu, le recours adapté au multimédia, et les moyens d'aider l'utilisateur.

Pendant la phase de conception, il faut travailler avec des personnes handicapées afin de déceler leurs besoins réels. Par la suite, on peut envisager des tests utilisateurs.

Ensuite, pour réaliser la mise en page, il est préférable d'utiliser une mise en page standard sans fioritures. Ici encore, le corps de la police ne doit pas être inférieur à 14 points et les liens doivent être clairs et concis. Il faut également qu'il y ait une charte graphique qui couvre tout le site afin que chaque page ait la même structure que les autres et que la personne puisse agir méthodiquement. Les contrastes doivent être favorisés mais il ne faut pas utiliser de couleurs dans les textes. Les textes doivent être alignés à gauche comme pour les textes écrits manuellement. L'espacement entre les mots doit être constant et il faut respecter

les règles de l'informatique, c'est-à-dire qu'un lien vers un autre site doit être souligné et écrit en bleu afin que les notions déjà connues et acquises soient utilisées et respectées. Il faut utiliser des codes couleurs et éviter les colonnes.
Afin d'avoir un contenu accessible à tous, le langage doit être simplifié, les pages doivent être courtes et une information doit, comme pour tous les automates, être accessible en deux ou trois clics maximum. Les informations sont regroupées par thématique et chaque thématique doit être visiblement distincte des autres. Les listes doivent être concises. Un page web ne peut contenir plus de huit liens par page. Il est intéressant d'avoir la possibilité d'ajuster le contenu en fonction du niveau de l'usager.

Le recours au multimédia peut, comme nous l'avons précisé précédemment, être utile, mais il faut que celui-ci soit adapté. Il faut donc que les illustrations soient en cohérence avec le texte et que les liens soient faciles à faire. Les textes et images doivent être fixes car les fenêtres intempestives et les images qui clignotent empêchent non seulement l'accès à l'information qui importe, mais distrait également le lecteur. Les zones textuelles et les images doivent être titrées. L'on doit pouvoir imprimer les images dans une taille normale sans devoir faire de modification. Enfin, l'interactivité doit être possible, c'est-à-dire que l'usager doit pouvoir faire des choix.

4) Les spécificités du tourisme

Hormis les aspects sécuritaires pour lesquels il faut redoubler d'attention pour les lieux touristiques, le guide d' « *Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées* » conseille que les acteurs de l'industrie touristique fournissent un certain nombre d'informations. Premièrement, il faut procurer des informations concernant la manière de se rendre sur place, incluant les transports menant sur le site touristique ainsi que les transports présents sur le site touristiques, les distances et les horaires. Deuxièmement, des informations sur l'environnement local doivent être disponibles. Par environnement, le guide entend les informations générales sur les trottoirs, carrefours, climats et qualité de l'air. Ensuite, le touriste handicapé doit avoir accès à la liste des établissements ayant rempli les fiches d'information sur

l'accessibilité. Enfin, une assistance pendant le séjour doit être prévue, et les renseignements nécessaires doivent être préalablement disponibles. [81]

Si toutefois, le fait de modifier des infrastructures touristiques préexistantes se montre trop onéreux, l'on peut fournir les informations à l'accès à l'attention des touristes sous forme de fiches d'informations. [82] Il y a cinq étapes à respecter pour fournir l'information nécessaire :

- Remplir la fiche d'information sur l'accessibilité
- Remettre la fiche d'information sur l'accessibilité remplie aux offices du tourisme
- Fournir des photos des principales caractéristiques
- Obtenir une vérification indépendante des informations sur l'accessibilité
- Participer à un système d'accessibilité national

Ces fiches sont très intéressantes car elles permettent aux visiteurs de déterminer si un lieu est accessible ou non en fonction des besoins de tout un chacun. Cela permet donc à certains lieux d'être accessibles pour certaines personnes et moins pour d'autres. Et pour les lieux moins accessibles, il s'agit malgré tout d'une démarche de tourisme durable, de permettre aux visiteurs d'évaluer eux-mêmes le site touristique en fonction de ces fiches.

IV. Les démarches d'accessibilité pour les handicapés mentaux dans un cadre touristique en Wallonie.

En Wallonie, l'Afrahm propose des formations aux personnels des lieux touristiques. Ces formations tourisme-handicap sont réalisées en collaboration avec l'ASBL Passe-Muraille et le Forem. Il s'agit de formations d'accueil et de propositions d'outils pour le site. L'Afrahm et Passe-Muraille font un audit de tout ce qui manque et vérifient si l'accessibilité est bien réalisée.[83] Ils proposent plusieurs modules dans leur formation : le premier concerne la sensibilisation à

[81] COMMISSION EUROPENNE, DG Entreprises et Industries, « Accessibilité des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées, Luxembourg, 2004, p29.
[82] COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 2004, p10
[83] Julie Soens 15/07/2010, collaboratrice éducation permanente formation tourisme-handicap à l'Afrahm

l'accueil, le deuxième est un module à l'animation et le troisième se charge de la communication et de la création d'offre. « *Les sites sont demandeurs de savoir comment faire connaître leur accessibilité, les gens se renseignent un peu comme ça, en contactant le site et en demandant s'ils sont accessibles ou non, le problème c'est qu'il n'y a pas de Vademecum des lieux accessibles, tout est un peu éclaté* ».[84]

Selon la collaboratrice à l'éducation permanente à l'Afrahm, il y a depuis deux ans, il y a une réelle demande de la part des sites touristiques pour faire et faire encore des formations, mais un problème se pose malgré tout: C'est le responsable qui envoie les employés et ceux-ci n'ont pas toujours la motivation de suivre ces formations.

Julie Soens confirme que l'accessibilité du tourisme aux handicapés mentaux est réalisable, et profitable à beaucoup de personnes. « *Il suffit que les gens soient de bonne volonté, il faut trois fois rien. Le mieux serait d'aller avec un groupe d'handicapés mentaux pour voir si le site est adapté, pour pouvoir bien auditer* »[85]

Mais une question persiste pourtant : l'accessibilité des lieux touristiques à tous est-elle réalisable ? « *En ce qui concerne les handicapés mentaux, le summum de l'accessibilité, je ne sais pas si on l'atteindra. Au point des musées par exemple, c'est assez difficile car ceux-ci sont très élitistes d'un point de vue intellectuel. Ca bouge pas mal, faut que ca se passe et il faut que les directions suivent les initiatives des guides et animateurs et vice versa.* »[86]

[84] Julie Soens 15/07/2010, collaboratrice éducation permanente formation tourisme-handicap
[85] Idem.
[86] Idem.

Conclusion

Comme nous avons pu le constater, seulement quelques ouvrages abordent les infrastructures nécessaires aux handicapés mentaux. Pourtant, nous avons également pu remarqué que les personnes handicapées mentalement ont effectivement besoin de ces infrastructures, et qu'il existe réellement des infrastructures adaptées. Les premières nécessités sont réalisables et peu couteuses et elles peuvent profiter à une grande fraction de la population.

La base de l'information est donc la même que celle souhaitable dans un cadre communicationnel standard. Il faut ensuite être plus attentif aux détails, à la répétition et surtout à la clarification des moyens et à celle du message. Il est important de garder en tête dans la conception d'un site ou d'un bâtiment public que l'information doit être à la portée de tous, de plus, elle doit être accessible facilement. Il est d'autant plus important de favoriser cet aspect dans le cadre d'une infrastructure accessible à tous, notamment par la possibilité de consulter des fiches informatives, si les travaux pour rendre un site accessibles sont trop onéreux. Nous retiendrons comme phrase importante à la communication comme à l'adaptation la suivante : **Une bonne information n'est pas une information que la personne doit chercher mais une information qui va à la personne.**

Dans le domaine du tourisme, il y a d'autres aspects à ne pas négliger. La sécurité est très importante, principalement, car on sort du cadre habituel et le contexte peut être différent.

Puisque le contexte n'est pas le même que celui du quotidien, il faut mettre un point d'honneur à ce que les informations fournies au préalable soient correctes et complètes.

Enfin, le point spécifique au tourisme concerne le personnel rencontré depuis les premières étapes de la démarche touristique jusqu'à la dernière. Celui-ci doit être d'une qualité irréprochable et doit pouvoir fournir une information de qualité.

Julie Soens déplore le fait qu'il n'y ait pas de vadémécum de tout ce qui existe dans le tourisme pour les handicapés mentaux. C'est ce que nous tenterons de faire dans le chapitre suivant pour le territoire wallon, à travers l'étude de l'offre.

Chapitre VI : Etude de l'offre, une comparaison entre les maisons du tourisme et le terrain.

Le but de cette partie est de proposer une liste exhaustive des lieux touristiques étant accessibles aux personnes handicapées. Il ne faut pas oublier, que comme précité, l'objectif n'est pas de créer des ghettos ou des communautés spécifiquement accessibles pour les handicapés. En effet Prager[87] dit que le meilleur moyen d'intégrer les personnes handicapées dans un marché est de les incorporer dans la publicité de ce marché.

De plus, il ajoute que les gens ne sont effectivement pas habitués à voir des handicapés dans une publicité. Il faut donc rendre le handicap visible. Et c'est ici le but recherché : éviter la marginalisation des handicapés mentaux dans des centres spécialisés et fermés, et leur donner accès à tous les lieux publics. Comme précisé plus haut également, ne négligeons pas les démarches déjà engagées et la bonne volonté, car parfois cela ne suffit pas à l'élaboration d'une structure adaptée à tous. En effet, une question importante qui dépasse les limites de ce mémoire est de savoir si l'accessibilité totale est vraiment possible.

Nous verrons également que certains canaux d'analyse portent à croire que le tourisme est démuni de site touristiques et d'infrastructures d'accueil accessibles, alors qu'en réalité les initiatives individuelles des acteurs touristiques ou des acteurs commerciaux qui ont un rôle dans le tourisme, comme les cafés et tavernes, sont bien présentes dans le tourisme wallon.

I. Méthodologie

1) Les maisons de tourisme

Afin de faire une étude du sujet, nous utiliserons la découpe touristique des maisons du tourisme. Certaines d'entre elles m'ont redirigée vers des fédérations de tourisme ou des syndicats d'initiative. La première étape de cette étude s'est faite par l'envoi de courriers électroniques[88] dans lesquels je me présentais

[87] AY N.M., RYDER M.E., "Ebilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled", Tourism Management 24, 2003, p 58.

[88] Voir copie du courier en annexe n°3

comme étant à la recherche d'informations sur des hébergements et activités touristiques à titre personnel. J'ai choisi ce chemin car le but étant de vendre la ville, j'ai supposé que le moyen le plus évident d'avoir une réponse était de se présenter comme un client potentiel. Les deux demandes étaient les suivantes :

- *La possibilité de loger pour un groupe de personnes handicapées ou pour un séjour individuel avec un accompagnateur*
- *Des lieux permettant des activités sportives, culturelle ou de détente pour un groupe ou individuel et accompagnateur* [89]

Comme on peut le voir, c'était donc une demande assez large, permettant à la personne qui me répondrait, de me proposer un panel d'activités ou d'hébergements, et cela sans restriction, que ce soit au niveau de la capacité, ou au niveau des exigences propres au handicap.

La deuxième étape a été d'analyser chaque site internet, selon les données reçues par les maisons de tourisme et selon les critères choisi dans ceux proposés par l'indice passe-partout.

V. L'Indice Passe-partout

J'ai utilisé l'indice passe-partout parce que, lors de mes contacts avec les maisons de tourisme, j'ai réalisé que l'on me proposait très peu de choses qui répondaient vraiment à ma demande. Je détaillerai les propositions plus loin.

Aussi, je voulais m'assurer de ne pas manquer d'informations. C'est pourquoi j'ai fait le travail dans le sens opposé à mon idée de départ. Au lieu de chercher les lieux accessibles par le biais des maisons de tourisme, j'ai préféré partir des sites accessibles pour voir quelles informations je pouvais trouver à leur sujet sur les sites internet et fascicules des maisons de tourisme. Le meilleur moyen de trouver tous les sites accessibles était de les chercher avec le moteur de recherche de l'IPP proposé par l'Asbl Gamah. J'ai donc sélectionné douze critères. Ces douze critères sont des espaces publics pouvant être utilisés à des fins touristiques :

[89] 9 avril 2010

1. Les sites touristiques
2. Les restaurants
3. Les offices de tourisme
4. Les musées
5. Les moulins
6. Les hotels
7. Les gîtes
8. Les gares-informations-transports
9. Les bâtiments religieux
10. Les centres de remise en forme
11. Les banques
12. Les tavernes et cafés

Je les ai ensuite répertoriés par maison de tourisme[90] et les ai classés par provinces. J'ai enlevé les sites situés à Bruxelles et également, les sites accessibles aux personnes ayant d'autres handicaps mais dont la cote pour les personnes à difficulté de compréhension était de « 0 ». Sur 280 lieux publics, deux étaient bruxellois et dix-huit ne concernaient pas les handicapés mentaux. Il en reste donc désormais 260. Ensuite j'ai compté combien de lieux étaient accessibles, par critère, par maison, et j'ai fait un total des sites accessibles par maison. De plus j'ai compté le nombre de sites accessibles par catégorie. [91]

II. Etude quantitative

Sur quarante-deux maisons de tourisme, vingt[92], ont répondu, ainsi que la FTLB[93]. Quinze m'ont envoyé, par courrier postal, leurs fascicules et cinq ont envoyé des informations par courrier électronique.

Ce qui s'est avéré intéressant, premièrement, est que non seulement, une seule maison du tourisme sur les quarante-deux a utilisé l'indice passe-partout dans la publicité de deux de ses lieux de visite, la maison du tourisme de Namur.

Deuxièmement, il a été très instructif de constater que la fédération du

[90] Voir tableau en annexe n°4
[91] http://www.ipp-online.org/recherche/recherche.php
[92] Voir tableau en annexe n °4
[93] Fédération touristique du Luxembourg Belge

tourisme luxembourgeois belge, nous renvoyait vers un outil qui n'est pas encore public, et qui est donc inconnu. De surcroit, les maisons de tourisme de la province du Luxembourg[94] n'utilisent pas cet outil. Troisièmement, il est interpellant de constater la différence frappante entre ce qui est proposé et ce qui existe en réalité.

Voici les quatre maisons qui ressortent de ce recensement en termes d'importance du nombre de lieux accessibles et de diversité de l'offre.

[94] Voir tableau en annexe n°4

Tableau récapitulatif des lieux accessibles selon l'Indice Passe-Partout de Gamah

Maisons	S	R	O	Mu	Mo	H	G	T	B	F	A	C	Total
1. Pays de Liège	3	14	2	14	6				5			21	**65**
2. Pays des sources	1	14	1	1	3		2	1	2			15	**40**
3. Pays de Namur	2	6	1	6	1		1	1	3			8	**29**
4. Thermes et Coteaux		3	1		1		2		1			2	**10**
Total													

S= sites touristiques ; R= restaurants ; O= offices de tourisme ; Mu= Musées ; Mo= Moulins ; H= Hôtels ; G= Gîtes ; T= Gares-informations-transports ; B= bâtiments religieux ; F= centres de remise en forme ; A= les agences bancaires ; C= cafés et Tavernes.

Tableau du nombre de maisons ayant X nombres de sites accessibles

Nombre de sites accessibles	Nombre de maisons
0	5
1	11
2	4
3	4
4	3
5	2
6	6
7	2
8	1

10	1
29	1
40	1
65	1
TOTAL= 180	N= 42

La moyenne de lieux publics accessibles aux handicapés mentaux est donc 243/42= 5,8[95]. Cependant, avec des valeurs extrêmes telles que 29, 40 et 65, que nous expliquerons plus loin, cela fausse quelque peu l'analyse. C'est pourquoi, afin d'avoir une idée plus réelle des données, nous ne compterons pas ces trois maisons de tourisme et utiliserons la moyenne suivante : 109/39= 2,8[96].

Nous obtenons donc une moyenne de 2,8 sites accessibles aux handicapés mentaux par maison de tourisme.

Nous constatons également qu'en ne comptant que trente-neuf maisons de tourisme, vingt se trouvent en dessous de la moyenne avec onze maisons ne comptant qu'un seul site, et dix-neuf se trouvent au dessus de la moyenne avec six maisons comptant six sites.

Il ne faut pas oublier que dans ce calcul ne sont comptés que les lieux répertoriés par l'Asbl Gamah, cela signifie donc que tous les lieux accessibles qui existent ne sont certainement pas comptés. Cela s'explique par le fait que la demande pour obtenir la clé d'accessibilité doit être faite à l'initiative du restaurateur, de l'hôtelier, du responsable du musée,… Tous ces lieux ne sont donc pas systématiquement soucieux de l'accès aux handicapés mentaux, d'autres ne savent peut être pas que cette possibilité existe, d'autres encore pensent que leur lieux n'est pas accessible et que le rendre accessible leur couterait trop cher…

Les données statistiques de l'Observatoire du Tourisme Wallon seront également utilisées à des fins comparatives lors de cette analyse.[97] On y constate que, lorsque l'on compare nos données avec celles de l'Observatoire du

[95] (5x0)+(11x1)+(4x2)+(3x4)+(5x2)+(6x6)+(7x2)+(8x1)+(10x1)+(29x1)+(40x1)+(65x1)/42= 5,7
[96] (5x0)+(11x1)+(4x2)+(3x4)+(5x2)+(6x6)+(7x2)+(8x1)+(10x1/39= 2,6
[97] Voir Annexe n°5

Tourisme Wallon[98], le nombre d'attractions touristiques comptées par celui-ci n'est pas très loin du nombre d'attractions touristiques recensées par Gamah. Ceci signifie qu'une grande partie du secteur touristique wallon, au niveau des attractions, se soucie de son accessibilité et également que les maisons de tourisme ne comptant pas beaucoup de lieux accessibles aux handicapés mentaux, ne comptent peut-être tout simplement pas beaucoup d'attractions touristiques.

[98] Voir annexe n°5

III. La province du Luxembourg

1) FTLB

La fédération du tourisme luxembourgeois belge, elle, ne propose à aucun endroit la clé d'accessibilité, cependant, en réponse au mail que j'ai envoyé, voici ce que l'on m'a répondu :

> « *Nous avons conclu en 2009 une convention de collaboration avec l'asbl Gamah (groupe d'action pour une meilleure accessibilité aux personnes handicapées).*
> *Cette convention a pour but d'assurer aux opérateurs touristiques qui le souhaitent, la possibilité de bénéficier d'un audit dit de recommandation pour connaitre les aménagements nécessaires en vue d'une meilleure accessibilité. De même, les sites et hébergements qui sont déjà dans de bonnes conditions d'accessibilité vont pouvoir bénéficier d'une meilleure visibilité et d'une*

promotion spécifique via un audit d'évaluation via l'indice ipp www.ipp-online.org

Ces audits ont financièrement assurés par la FTLB.

L'asbl Gamah travaille sur les 4 critères d'accessibilité dénommés SECU : S pour stationner, E pour entrer, C pour circuler, U pour utiliser.

Pour chacun de ces maillons, les prescriptions du CWATUP sont évaluées afin de conclure à la conformité ou non du site avec la réglementation en vigueur.

Il est tenu compte de 5 formes de handicap :

A) personnes se déplaçant en chaise roulante ;

B) personnes marchant difficilement (aidées de cannes, béquilles, prothèses ou déambulateur) ;

C) personnes déficientes visuelles (malvoyantes ou Aveugles); personnes déficientes auditives (Malentendantes ou sourdes); personnes avec difficulté de compréhension (déficience cognitive, défaut d'accès à la langue, à la lecture et/ou l'écriture).

- si le pictogramme est vert : le niveau d'accessibilité des activités principales devrait permettre une visite des lieux en autonomie ;

- si le pictogramme est orange : l'aide d'une tierce personne s'avèrera par moment nécessaire (présence d'une marche non compensée par une rampe, portes lourdes à ouvrir, obstacles non détectables à la cane. »[99]

La FTLB est le seule organisme touristique sur les quarante-deux maisons de tourisme à m'avoir redirigée vers l'indice passe-partout. Anne Van Looy[100], me redirige vers un pictogramme qui changerait de couleur en fonction du niveau d'accessibilité. Cette information, si elle n'est pas erronée, n'est pas

[99] VAN LOOY, Ann, FTLB 14 avril 2010.
[100] Idem.

non plus vérifiée puisque les bâtiments repris par l'Indice passe-partout sont nivelés grâce à une clé de lecture et la couleur de celle-ci ne varie pas.

Est-ce une nouvelle forme d'utilisation proposée par Gamah qui n'est pas encore publique ? Afin d'éclaircir ce point, j'ai pris contact avec l'Asbl Gamah. Marie-Ange Vandecandenare, conseillère en accessibilité explique qu'effectivement il s'agit d'un nouvel outil, une évolution de la clé d'accessibilité. En effet, la clé d'accessibilité étant très complète, il est difficile de compréhension pour les handicapés mentaux, mais également pour les personnes venant de l'étranger, celle-ci ne permet pas une compréhension immédiate. Elle nécessite des prérequis, et une lecture préalable des conditions d'acceptation d'un niveau.

Or, il se trouve que de nombreux restaurants ou tavernes utilisent la clé pour valoriser leur établissement en apposant celle-ci sur leur vitrine. La clé d'accessibilité proposant trop d'informations visuelles, elle ne correspond pas à un usage rapide, précis, et facile. C'est pourquoi l'asbl Gamah, en association avec d'autres associations du secteur du handicap, à créé l'évolution de la clé en un pictogramme de couleur variable suivant la possibilité d'indépendance de l'utilisateur.

Elle fonctionnera donc comme suit : Vert, pour une utilisation totalement indépendante du lieu, orange, pour une utilisation qui nécessitera de l'aide à un moment donné et enfin, rouge pour les lieux non accessible. Etant donné que Gamah se veut encourageante et son but n'étant pas de pointer du doigt ce qui ne convient pas, son choix est de ne pas exposer un pictogramme rouge, on préfèrera ne rien mettre, d'autant plus que « ce n'est pas vendeur dans l'industrie du tourisme » nous dit Marie-Ange Vandecandenare. La clé, source d'informations plus précises, pourra être consultée sur internet même si ce n'est que provisoire car l'Asbl prévoit une évolution totale du concept jusqu'à la création d'une nouvelle appellation « Access-I ».

Ce nouvel outil n'est encore utilisé nulle part et n'est pas même publié. Il comble donc en grande partie les failles rencontrées par la clé d'accessibilité dont nous avions cité plus haut les difficultés.

VI. La maison du tourisme du Val de Salm et des sources de l'Ourthe[101]

Au niveau des hébergements et des activités, seule la maison du tourisme du Val de Salm et des sources de l'Ourthe utilise un pictogramme handicapé signifiant « accessible aux personnes moins valides » et cela uniquement pour les hébergements. Bien que la démarche soit intéressante, il est difficile avec ces informations d'avoir une idée de ce que signifie « les personnes moins valides ». Cela concerne-t-il, les chaisards, les personnes à cannes, tous les handicapés ?

VII. La maison du tourisme d'Ourthe et Aisne, du pays de Bouillon, et de la Semois entre Ardenne et Gaume[102]

Le site internet la maison du tourisme d'Ourthe et Ainse ne propose rien, que ce soit au niveau des hébergements ou des activités, il n'y a pas non plus de moteur de recherche interne. Cependant, ma correspondante à la maison du tourisme, C. Mottet, indique[103] les musées de la région et me renvoie vers les sites internet des quatre communes qu'elle couvre[104] . Mais ici encore, rien n'est inscrit à l'attention des personnes souffrant d'un handicap mental.

Comme pressenti, le tableau de recensement ne compte aucun lieu public répertorié.

C'est également le cas pour le pays de saint Hubert, le site internet ne propose rien à l'attention des handicapés mentaux, mais Sandra MANDERSCHEID, représentante du syndicat d'initiative du pays de Saint Hubert nous redirige vers ses gîtes et activités ainsi que vers l'Asbl Gamah. Mais Gamah ne reprend aucun lieu public de tourisme accessible aux handicapés et aux handicapés mentaux.

[101] http://www.vielsalm-gouvy.org
[102] http://www.semois-tourisme.be/index2.php?sm=semois_tourisme_fr-1
[103] Le 9 avril 2010
[104] Warre, Villers-saint-Gertrude, Rome, Durbuy.

En ce qui concerne le pays de Bouillon, la responsable de la maison du tourisme, nous renvoie[105] vers une maison d'accueil et d'hébergement pour adultes handicapés mentaux mais cela n'entre pas dans notre domaine de recherche puisque cela ne concerne pas le tourisme.

Le site internet, lui, ne nous donne aucune information. Pourtant en matière de gîtes[106], le pays de Bouillon est le pays wallon le plus gâté, puisqu'il possède cinq gîtes répertoriés comme étant accessibles aux handicapés mentaux, et que c'est la seule région qui en possède autant. A aucun endroit, toutefois, il est inscrit que ces gîtes sont accessibles et rien ne nous renvoie vers ceux-ci. Anne Gilbos, hôtesse d'accueil de la maison du tourisme du pays de Bouillon dit « tomber des nues » et n'avoir jamais eu connaissance de ces gîtes accessibles, elle nous explique qu'effectivement, la maison du tourisme n'a pas connaissance de ces gîtes accessibles car la communication est difficile entre les gîtes et la maison du tourisme. Ils donnent peu d'informations sur leurs activités, et leurs démarches pour être plus accessibles restent inconnues pour la maison du tourisme. On peut donc déduire que les gîtes ne basent pas leur promotion sur leur accessibilité.[107]

Enfin, la Semois nous propose l'Eurovillage qui ne présente rien en matière de tourisme pour handicapés mentaux sur son site, et le site internet non plus. L'Eurovillage n'est pas repris par l'IPP mais le site touristique « Les ruines du château féodal » l'est bien et le niveau qui lui est attribué est de « 8 », ce n'est donc pas un hasard si il est répertorié comme tel. C'est à nouveau l'IPP, sans lequel nous ne pourrions pas trouver ce site, qui nous a redirigés.

VIII. La Forêt d'Anlier[108]

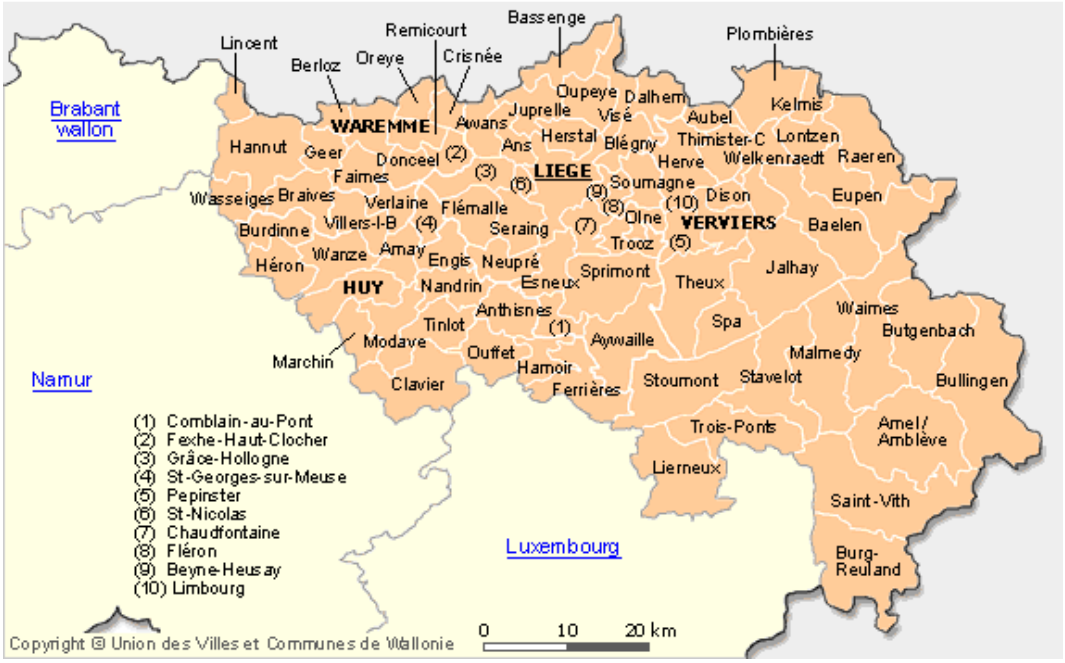
La maison du tourisme propose des centres de jour mais cela ne répond pas à ce que nous désirons, puisque nous somme à la recherche de lieux touristiques de types inclusifs.

[105][105] Le 9 avril 2010
[106] Voir annexe n°4
[107] GILBOS A., Hôtesse d'accueil de la maison de tourisme du Pays de Bouillon, le 25 mai 2010, 15h, interview téléphonique.
[108] http://www.foret-anlier-tourisme.be

Les autres maisons du tourisme[109] ne m'ont pas répondu et l'on ne peut rien trouver sur les sites internet, or l'IPP reprend trois gîtes accessibles dans la région du pays de Bastogne, ainsi que trois musées accessibles dans le pays d'Arlon.

[109] Voir tableau en annexe n°4.

IV. Province de Liège



Comme nous l'avons vu plus haut dans le tableau, la province de Liège couvre onze maisons de tourisme[110], et héberge trois des maisons de tourisme les plus avancées en matière d'accessibilité pour les handicapés mentaux. Le pays des sources possède quarante lieux publics accessibles, la région des Thermes et Coteaux en possède dix, et enfin la région de Liège, la plus développée en ce sens, en possède soixante-cinq.

1) La Vallée de la Burdinale et de la Mehaigne[111], les Cantons de l'Est[112], le pays de Herve[113], et la Basse-Meuse[114]

Les maisons de tourisme de la Vallée de la Burdinale et de la Mehaigne, des Cantons de l'Est et du Pays de Herve ont répondu à ma demande par courrier

[110] Voir tableau en annexe n°4
[111] http://www.tourismebm.be
[112] http://www.eastbelgium.com
[113] http://www.paysdeherve.be
[114] http://www.basse-meuse.be/fr

électronique. La première, représentant la Vallée de la Burdinale et de la Mehaigne, m'a répondu en proposant une longue liste d'hébergement. Cependant, il est très difficile pour moi, comme pour quelqu'un qui ferait une démarche personnelle, de déterminer si ces hébergement sont accessibles. De plus, à la lecture du tableau récapitulatif de recensement[115], aucun hébergement n'est reconnu comme étant accessible. On peut se demander dès lors, si une démarche a été faite dans ce sens de la part des acteurs du tourisme, puisqu'uniquement un bâtiment sur toute la région, est repris dans le moteur de rechercher passe-partout. La lecture du site internet de la maison du tourisme de la Burdinale et de la Mehaigne possède un moteur de recherche sur lequel j'ai choisi d'entrer « handicapés mentaux », comme sur tous les autres moteurs de recherches internes, c'est également un choix que j'ai fait par expérience car c'est celui qui apporte le plus de réponses. On y trouve ainsi pour cette région, « La promenade des Châteaux », « le Château féodal de Moha », et le « Musée du cycle ». Et pourtant, il est explicitement précisé sur la page du Château féodal qu'il est non accessible aux handicapés.

En ce qui concerne la maison du tourisme des Cantons de l'Est, le site internet n'utilise pas de pictogramme et ne propose même pas de gîtes. La maison du tourisme propose toutefois des randonnées pour les personnes à mobilité réduite. Elle propose trois sites internet[116]. Seul l'un d'entre eux[117] parle d'un accès aux moins valides, mais comme nous l'avons déjà vu plus haut, ce type d'appellation n'a pas de réelle signification puisqu'on ne sait pas ce que « moins valides » signifie. De plus, l'IPP compte un seul site touristique accessible, le domaine provincial de Wégimont qui se présente comme ayant une vocation sociale[118]. Toutefois le niveau accordé à ce site est de « 1 » cela signifie donc, que l'indépendance de la personne handicapée sur le site n'est pas possible et que le site reste très peu accessible. Enfin, le site touristique de la maison du tourisme ne nous apporte rien. La région de la Basse –Meuse possède un site touristique accessible aux handicapés mentaux, le domaine touristique de Blégny[119]. Ici

[115] Voir annexe n°4
[116] www.lesfawes.be, www.homefranck.be, www.provincedeliege.be/wegimont
[117] www.homefranck.be
[118] http://www.provincedeliege.be/wegimont/accueil
[119] http://www.blegnymine.be/hpfr.htm

encore c'est un site touristique qui n'obtient que le niveau « 1 » d'accessibilité pour les handicapés mentaux. Cela s'explique par le fait qu'une page est consacrée aux personnes à mobilité réduite, mais rien n'est organisé pour les handicapés mentaux. La maison du tourisme n'a pas répondu à ma demande et le site internet n'aborde les handicapés et handicapés mentaux à aucun moment, ni en ce qui concerne les hébergements, ni en ce qui concerne les activités et loisirs.

IX. Le pays de Vesdre[120], Hesbaye-Meuse[121] et Huy-Meuse Condroz[122]

Ces trois régions sont au dessus de la moyenne des sites accessibles comptés par maison de tourisme. En effet, le pays de Vesdre et la Hesbaye-Meuse ont trois lieux publics repris dans le moteur de recherche Gamah et la région Huy-Meuse-Condroz, en a six. Dans la région de Hebaye-Meuse, le musée « les maîtres du feu », possède l'indice IPP « 3 », cela signifie qu'il est accessible jusqu'à l'entrée du bâtiment, c'est-à-dire, au niveau de la visibilité et de l'accès. Or, la maison du tourisme nous propose de consulter quatre sites internet[123]. Trois d'entre eux n'aboutissant à rien et n'abordant pas le handicap mental ou moteur, le site de Gastronomica[124], lui, nous permet de découvrir qu'il existe un prix d'entreprise citoyenne que celui-ci a obtenu.

1. L'entreprise citoyenne

Le prix de l'entreprise citoyenne est un prix décerné par Cap48 avec la participation de la RTBF dans les trois domaines suivants : la solidarité, l'accessibilité et l'emploi. Ce sont les entreprises qui posent leur candidature pour pouvoir obtenir ce prix mettant en valeur les initiatives en faveur les handicapés. Ce prix existe depuis 2006. Il permet aux

[120] http://www.paysdevesdre.be
[121] http://www.tourisme-hesbaye-meuse.be
[122] http://www.pays-de-huy.be
[123] http://www.tourisme-hesbaye-meuse.be/fr/hebergement , www.gastronomica.be , www.chateaudice.be , http://wform.awiph.be/awiph.loisir.loisirWeb/,
[124] www.gastronomica.be

entreprises d'avoir une grande couverture médiatique et c'est donc une forme de promotion pour celles-ci[125].

2. Gastronomica

Gastronomica est une Asbl créée autour du thème de la gastronomie, comme son nom l'indique, par le Syndicat d'initiative de Hermalle-sous-Huy La Rawète et par la Ferme Catrale. C'est la Rawette qui a redonnée vie à cette ferme, patrimoine architectural de la région, en 1993. Ont donc été créés sur place, deux musées, le musée de la Gourmandise et le Musée Poste restantes, une taverne-restaurant et la possibilité d'y faire des activités ponctuelles. Elle a reçu le prix d'entreprise citoyenne « *pour sa politique très active d'accessibilité malgré les moyens limites* »[126]. Elle propose des visites guidées modulées en fonction du type de client y compris pour les clients handicapés. Elle utilise les logos de l'Asbl Gamah mais n'est pas reprise par l'IPP.

Ce qui est très intéressant dans ce site internet proposé par l'Asbl, est la manière dont le plan d'accès est proposé en fonction des capacités physiques du visiteur. Une partie accessibilité aux handicapés explique aux handicapés moteurs que le bâtiment est vieux est qu'il est construit sur un terrain en pente. Il propose alors un chemin plus facile d'accès. De plus un plan est disponible pour permettre d'appréhender le trajet. Enfin, il est expliqué ce qui est exactement mis en œuvre pour chaque handicap. Pour les difficultés de compréhension, nous l'avons vu, le personnel est formé afin de pouvoir répondre adéquatement à leurs difficultés.

Sur le site de la maison du tourisme, il n'y a rien qui réfère aux handicapés mentaux au niveau des hébergements mais au niveau des musées, un pictogramme « mobilité réduite » est utilisé.

[125] http://blogrtbf.typepad.com/cap48/2010/04/5e-prix-cap48-de-lentreprise-citoyenne-2010-----cap48-organise-pour-lacinqui%C3%A8me-ann%C3%A9e-le-prix-cap48-de-lentreprise-citoy.html#more
[126] Idem.

Le pays de Vesdre compte également trois lieux publics reconnu par Gamah. Les nombreuses brochures envoyées par la maison du tourisme nous permettent de constater l'utilisation d'un pictogramme « accès aux personnes à mobilité réduite ». Le site internet, comme pour celui des Thermes et Coteaux, ne parle à aucun moment des handicapés, mais il propose des promenades balisées très bien expliquées avec des plans téléchargeables et un degré de difficulté ainsi que la description des différents types de chemins. L'on peut donc voir à quel type de danger l'on doit s'attendre et faire en sorte de l'anticiper.

Enfin la région Huy-Meuse-Condroz compte six lieux publics accessibles : deux gîtes, deux sites touristiques et deux bâtiments religieux. La maison du tourisme n'utilise pas cet avantage dans sa promotion car le site internet n'intègre rien sur les handicapés dans ses informations. Mais la responsable de la maison du tourisme [127] nous conseille de nous renseigner auprès du site « Loisirs et Handicaps »[128].

3. Loisirs et handicap

Loisirs et handicap propose un moteur de recherche des activités ponctuelles ou permanente sélectionnées en fonction de l'âge, du handicap, des dates et du lieu. Ce site espère pouvoir étendre son activité dans le tourisme. Nous ne considérons pas ce site dans notre recherche car il n'est pas axé sur le tourisme. Et effectivement, après quelques clics on comprend vite qu'il ne reprend pas les sites touristiques. De plus, il s'agit d'activités proposées à l'attention de personnes handicapées exclusivement alors que ce mémoire porte bien sur le recensement de site accessibles aux handicapés et non exclusifs à ceux-ci.

X. Ourthe-Amblève[129]

Le site internet de la maison du tourisme de cette région propose des musées pour lesquels, il y a une indication « accessible aux handicapés : oui-non ». Etant donné que cette région présente un nombre de sites accessibles bien au-delà de la moyenne présentée plus haut, l'on peut se demander pourquoi cette

[127] Ch. Enard, le 9 avril 2010
[128] http://wform.awiph.be/awiph.loisir.loisirWeb
[129] http://www.ourthe-ambleve.be

région ne s'enorgueillit pas de ses atouts dans son premier outil de promotion. Dans la brochure envoyée sur les hébergements un pictogramme « accessible aux handicapés » est utilisé, mais ici encore, cela ne donne pas réellement d'information sur le type d'infrastructure. S'il y a une piscine, est-elle sécurisée ? Si on se trouve près de la route, est-ce clôturé ? Qu'entend-on par handicapés ? Nous l'avons vu plus haut, une infrastructure accessible aux personnes à mobilité réduite ne l'est pas réellement pour les personne aveugles ou malvoyantes. L'Ourthe-Amblève jouit pourtant d'un musée accessible au niveau « 7 », le Musée du moulin à eau et de la Boulangerie, de deux gîtes de niveau « 4 », un gîte rural à Stoumont et le « gîte au Vergers d'Angélique ».

XI. Thermes et Coteaux[130]

La maison du tourisme des thermes et coteaux nous propose trois endroits différents. Tout d'abord, il y a le centre protestant de Nessonvaux qui se charge d'accueillir des groupes issus de tous horizons, pour une journée ou pour des séjours plus longs. Comme on peut le lire sur le site, leur objectif est de partager ce lieu avec toutes les personnes qui le désirent sans exclusion, ainsi que de véhiculer des valeurs religieuses. Au vu des photos, l'on peut y voir une l'entrée est bien distinctive et donc facilement identifiable. Par contre, l'on peut y constater que les chambres sont loin d'être adaptées. Le fait qu'il y ait des lits superposés ne correspond pas du tout aux besoins des personnes handicapées mentales. Premièrement, le lit superposé n'est pas une habitude pour la personne handicapée et deuxièmement, ce n'est pas une structure des plus sures. Ajoutons à cela qu'il y a des escaliers en colimaçon, ce qui n'est pas une infrastructure qui convient à ce type de handicap. Le centre protestant de Nessonvaux est donc un centre d'accueil pour les groupes en général mais qui ne se présente pas comme étant adéquat à l'accueil des handicapés mentaux et qui ne l'est pas en réalité, pour certains détails basiques déjà visibles sur les photos.

[130] http://www.thermesetcoteaux.be

La maison du tourisme propose pour cette région en deuxième lieu, l'Union Francophone des Amis de la Nature de Belgique. Ce site se définit sur sa page d'accueil comme suit : « *Un tourisme social, des loisirs actifs, différents, pour les amateurs de Nature, les sportifs de cœur, les amateurs de Culture, les esprits créatifs* ».[131] L'historique du site nous explique immédiatement que l'UFAN a vite mis un point d'honneur à ce que soit intéressés par sa cause, les personnes issues de couches plus défavorisées. En conclusion, la fédération insiste sur le fait qu'elle partage les valeurs du développement durable et qu'elle veut y participer en faisant valoir un tourisme social respectueux de l'environnement. Nous comprenons donc que les valeurs sociales mises en avant sont celles prônées à la base du tourisme social, le tourisme pour les personnes économiquement défavorisées.

Enfin la maison du tourisme des thermes et coteaux propose « gîtes aux ânes » qui possède une infrastructure d'accueil pour les personnes à mobilité réduite et qui est reprise dans le moteur de recherche proposé par Gamah. En ce qui concerne l'accessibilité et l'accueil pour personnes à difficulté de compréhension le niveau attribué par la clé est de « 8 », ce qui signifie que ce site est pratiquement entièrement accessible.

En réalité, il n'y a qu'un seul site proposé par la maison du tourisme qui convienne. Par ailleurs, la maison du tourisme des Thermes et Coteaux possède dix lieux publics accessibles dont deux gîtes, l'un étant le « Gîtes aux ânes », l'autre n'étant repris, ni par la maison du tourisme, ni par le site internet de celle-ci. Sur le site internet, rien n'est inscrit pour les handicapés moteurs ou les handicapés mentaux, pas de pictogramme pour les hébergements ni pour les musées et restaurants. Or, l'IPP recense trois restaurants accessibles aux handicapés mentaux. Mais il est intéressant toutefois de ne pas délaisser certains détails qui, s'ils ne sont pas spécifiques aux handicapés mentaux, peuvent pourtant leur être d'une grande aide. En effet le site internet propose des promenades balisées ainsi qu'une carte téléchargeable de ces promenades, c'est un aspect important de la préparation au tourisme dont nous avons pris connaissance plus haut. La personne handicapée mentalement doit avoir

[131] http://www.ufan.be/

préalablement tous les moyens pour pouvoir appréhender une activité et cela particulièrement dans le cadre d'une randonnée. Nous en déduisons que la maison du tourisme préfère axer sa promotion sur la randonnée. Elle n'est peut-être pas consciente de sa condition, ou c'est un aspect du tourisme qu'elle préfère négliger et pourtant elle est la quatrième maison à posséder des sites accessibles.

XII. Le Pays des sources[132]

Le site internet du Pays des Sources est en maintenance, on ne peut donc y trouver aucune information pour le moment, et il est également difficile d'avoir une idée de la direction que prend la maison pour sa promotion. La maison du tourisme n'a pas non plus répondu au courrier électronique que je lui ai envoyé. Suite à l'analyse quantitative que j'ai réalisée à l'aide du moteur de recherche de l'IPP, nous avons pu constater que le pays des sources propose quarante lieux publics accessibles aux handicapés mentaux, une grande partie d'entre ceux-ci étant situés à Spa[133]. Une telle position ne peut pas être envisagée comme un hasard, d'autant plus qu'aucun facteur extérieur n'intervient ici : cette région n'est pas plus grande que les autres, il n'y a pas de surpopulation… Comment expliquer cela ? Comme on peut le voir dans le tableau[134], quatorze sites accessibles sont des restaurants et quinze sont des cafés et tavernes.

L'on peut également constater[135] que sur les quatorze restaurants, douze sont situé à Spa, et que sur quinze cafés et tavernes du pays des sources, les quinze se trouvent à Spa. Cela montre bien la volonté de Spa d'être une ville touristique. Les infrastructures d'accueil dans l'Horeca associées au tourisme nous permettent de le dire. Mais aussi grâce aux spécialités touristiques propres à Spa comme les thermes, et le circuit de Francorchamps le casino. On le sait également car tous ces établissements ont fait une démarche vers l'IPP pour être mesurés en matière d'accessibilité.

La spécificité de Spa, est, comme on peut le voir que c'est la seule ville en Wallonie qui propose des automates adaptés reconnu par l'IPP. En effet, cette ville compte cinq banques adaptées, une de niveau « 3 » et quatre de niveau « 7 ».

[132] http://www.pays-des-sources.be
[133] http://www.ipp-online.org/recherche/recherche_resultat.php
[134] Voir annexe n° 4
[135] Idem.

De plus, la ville de Spa espère être un jour patrimoine mondial de l'Unesco[136]. Par contre, il est étonnant de voir qu'aucun hôtel n'est repris par l'IPP. C'est cependant le seul critère sélectionné dans les lieux publics proposés par Gamah qui n'est pas rempli par la région du Pays des Sources. Florence Delsaux, employée administrative de l'office du tourisme de Spa nous explique que l'office du tourisme de Spa base sa publicité sur ses thermes et qu'aucune politique de tourisme durable n'est développé dans l'office de tourisme. Elle explique également que si la maison du tourisme du Pays des Sources ne propose aucun de ces lieux accessibles, c'est parce que l'office du tourisme de Spa ne leur a pas fait parvenir ces informations. Enfin, elle nous précise qu'aucun de ces lieux n'a fait une démarche vers l'office du tourisme donc que ce n'était pas possible d'en faire la publicité.[137]

Le Pays des Sources possède l'offre la plus diversifiée en matière de tourisme pour handicapés mentaux.

XIII. Le pays de Liège[138]

Le pays de Liège couvre les communes de Neupré, Seraing, Flémalle, Liège, Saint-Nicolas, Grâce-Hollogne, Herstal, Juprelle, Ans, Awans et Pexhe-le-Haut-Clocher. Cette région est de loin la plus prospère avec, à son avantage, quatorze restaurants, quatorze musées, six moulins, cinq bâtiments religieux et vingt et un cafés et tavernes, adaptés. Si cette région est certes moins diversifiée que celle du Pays des Sources, puisqu'elle délaisse clairement l'hébergement, le Pays de Liège offre pourtant de nombreux lieux culturels et touristiques adaptés à visiter, ce qui est moins le cas du Pays des Sources qui axe son accessibilité sur l'Horeca à Spa.

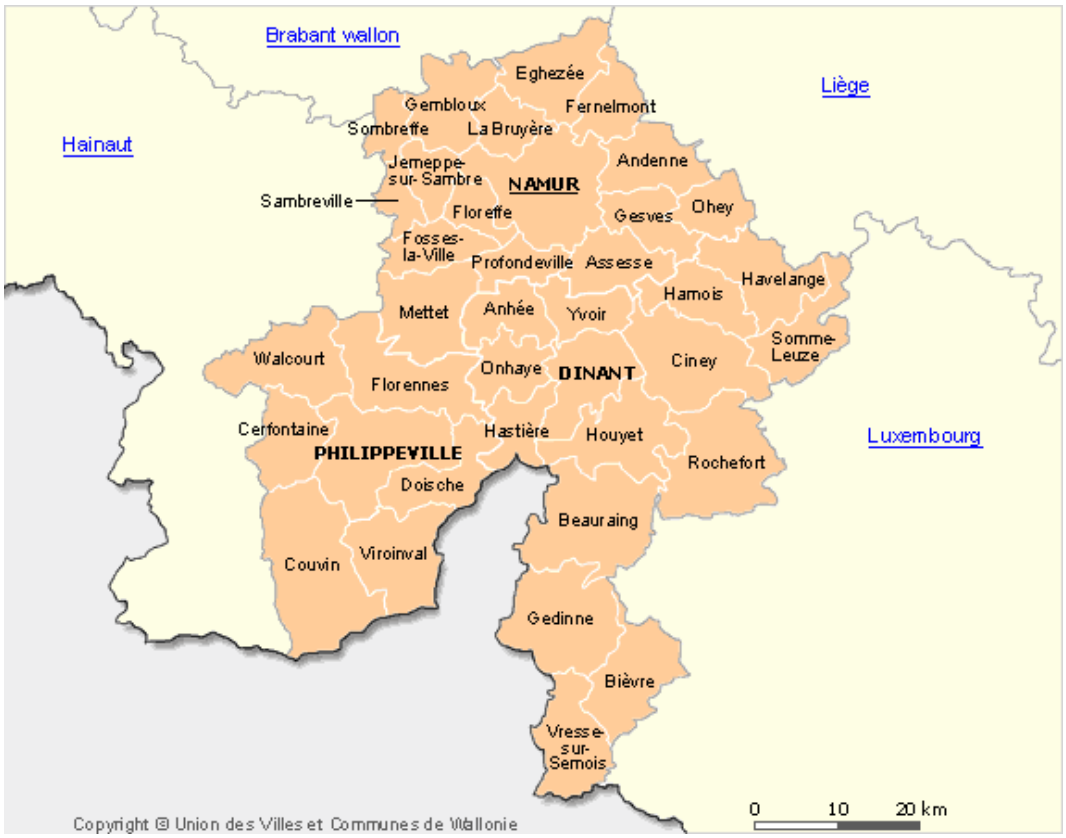
Il ne s'agit plus d'un hasard dans ce cas-ci, tout porte à croire que le Pays de Liège favorise une politique promotionnelle en faveur du tourisme accessible. Tout porte à croire également, que les acteurs touristiques se sentent concernés par cette problématique puisqu'ils ont fait une demande d'évaluation de leur site touristique auprès de Gamah.

[136] DIEKMANN, A., Cours de « Cultural Tourism », IGEAT, ULB, 2010.
[137] DELSAUX F., employée administrative de l'office du tourisme de Spa, le 25 mai 2010, 15h30, interview téléphonique.
[138] http://www.mtpaysdeliege.be

Contrairement à cette première image reçue de la région, la maison du tourisme ne présente qu'un formulaire en ligne sur son site internet et donc peu d'informations générales. Pareillement, la maison du tourisme du Pays de Liège a répondu au courrier électronique[139] par un lien vers le site de l'Afrahm[140] et bien qu'il soit très intéressant car il nous donne des informations sur le service social de Liège, il ne répond pas à la demande. Nous le comprenons maintenant, le fossé est creusé entre la promotion et les faits. Un manque d'information évident se fait ressentir à la lecture de ce courrier. Comment se fait-il que dans son courrier électronique, la maison du tourisme ne nous redirige pas vers l'IPP ? Pourquoi la maison du tourisme néglige-t-elle des informations si importantes à la promotion de sa région ? Cette région est-elle consciente de son potentiel ? Il y a un réel paradoxe entre l'absence d'information subie auprès de la maison du tourisme et la large panoplie de propositions faites par les acteurs touristiques.

[139] Luis cadenas, 9 avril 2010
[140] http://www.afrahm.be/?action=onderdeel&onderdeel=23&titel=Li%C3%A8ge

V. La province de Namur



Nous verrons plus loin, que la moitié de la province n'est pas vraiment active en matière de tourisme accessible alors que le Pays de Namur est, comme nous l'avons déjà dit, le seul à utiliser dans son catalogue, la clé d'accessibilité de l'IPP.

1) La Haute-Meuse-dinantaise[141], Sambre-Omeau[142], Ardenne-namuroise[143] et Condroz-Famenne[144].

Ces quatre régions sont délaissées en matière de tourisme pour handicapés. Toutes ces régions sont géographiquement séparées les unes des autre, on ne peut donc pas soupçonner le relief de la région comme étant un facteur décisif dans l'absence d'infrastructures. Egalement, les maisons de tourisme se sont faites très discrètes puisqu'elles n'ont pas répondu à mon courrier, et qu'elles n'abordent

[141] http://www.dinant-tourisme.com
[142] http://www.sambre-orneau.com
[143] http://www.ardenne-namuroise.be/ardenne-namuroise-fr
[144] http://www.valleesdessaveurs.be/condroz-famenne-fr

aucunement les handicapés sur leurs sites internet, excepté la maison de Condroz-Famenne qui m'a envoyé ses fascicules. Il n'est pas difficile pour cette dernière de constater que sa promotion est entièrement basée sur le tourisme gourmand puisqu'elle se présente sur son site internet, comme dans ses prospectus comme « La vallée des Saveur s », proposant une vastitude d'activités organisées autour de ce thème. Il est dommage qu'une telle région n'utilise pas l'avantage de ce type de tourisme pour attirer cette minorité que sont les handicapés mentaux. En effet, un tourisme des sens avec un personnel formé serait un avantage considérable et renforcerait le slogan de la région « Il y a toujours quelque chose à faire dans la Vallée des Saveurs ».

XIV. Le Val de Lesse-Beauraing-Houyet-Rochefort[145] et le Vallée des Eaux Vives[146]

Ces deux régions jouissent toutes deux de six lieux publics accessibles, la première se dénote avec ses quatre gîtes dont un de niveau « 8 », le gîte du Plateau, et la deuxième avec trois musées, dont deux de niveau « 7 », le Musée de la vie régionale et le Musée du Malgré-Tout, et enfin deux gîtes.

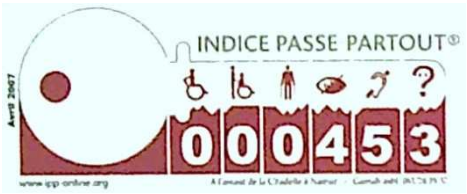
La maison du tourisme du Val de Less-Beauraing-Houyet-Rochefort n'a pas répondu à ma demande. Son site internet utilise toutefois un pictogramme nommé « accès aux personnes à mobilité réduite ». Ceci n'est pas vraiment significatif pour une personne qui fait une recherche précise, pour un handicap précis, mais cela reste une démarche vers le tourisme pour handicapés contrairement aux nombreuses régions qui n'utilisent pas de pictogramme. Nous l'avons vu dans la première partie, bon nombre d'exigences requises pour les handicapés moteurs peuvent être retenues pour les handicapés mentaux.[147][148]

[145] http://www.valdelesse.be
[146] http://www.valleesdeseauxvives.be/vallees-eaux-vives-fr
[147] Code wallon, et architecture… CAMBHO, « Abécédaire d'accessibilité pour les architectes, urbanistes, maîtres d'ouvrages et gestionnaires inventaire des besoins matériels et matériaux à privilégier, mise en œuvre», Cabinet du ministre des affaires sociales et de la santé de la région wallonne
[148] Code wallon d'aménagement du territoire de l'urbanisme et du patrimoine, art.414 et art.415

La maison du tourisme de la Vallée des Eaux Vives utilise sur son site internet un pictogramme pour les musées « accessible aux mobilités réduites ». Le fait de préciser le niveau d'accessibilité obtenu pour les deux musées ci-dessus pour une personne souffrant de handicap mental serait une idée intéressante et un avantage considérable par rapport aux autres musées de la région.
La maison du tourisme avoue n'avoir rien en matière de tourisme pour handicapés mentaux maison nous propose toutefois une liste d'hébergements, malheureusement ceux-ci ne sont pas commentés à l'aide de pictogrammes « handicapés ».

XV. Le Pays de Namur[149]

La maison de tourisme de Namur utilise la clé passe-partout dans ses prospectus pour la visite de la citadelle de Namur ainsi que pour la visite du musée de Félicien Rops. Les niveaux accordés à ceux-ci sont respectivement « 3 » et « 7 ».



Comme nous l'avons vu plus haut, si le niveau 3 signifie uniquement que les accès et le repérage sont conformes à la lecture alternative, le niveau 7, lui, signifie que l'on a accès au bâtiment, que l'on peut y circuler et s'y repérer mais également que la signalétique est claire et ininterrompue. L'on peut aussi y obtenir des informations communiquées oralement. De plus, dans un courrier électronique, la maison du tourisme de Namur propose réellement cinq lieux accessibles aux handicapés :

1. la visite guidée des Vieux Quartiers, qui peut-être adapté en fonction du groupe, certains guides ayant suivi une formation PMR[150].

[149] http://www.mtpn.be
[150] Personnes à mobilité réduite

2. Le tour en train de la citadelle (avec transfert pour les personnes en chaise roulante), salles des maquettes et vidéo.
3. Le musée Félicien Rops qui dispose d'un personnel formé et de matériel adapté.
4. Le musée du Petit Chapitre de Fosses la Ville
5. Le Lac de Bambois

Dans ces cinq propositions, l'on n'a pas encore d'information sur ce qui est accessible ou non aux handicapés mentaux et pourtant, nous avons vu que deux d'entre-elles sont reprises dans le répertoire de l'indice passe-partout au niveau des personnes ayant des difficultés de compréhension.

Au vu du tableau comparatif des sites accessibles[151] en Wallonie, il est intéressant de constater que Namur est la troisième maison à proposer le plus de lieux accessibles. Namur en propose 29 parmi lesquels principalement les restaurants, les musées, et les tavernes et cafés. Or il est important de rappeler que sur le site internet, rien ne porte à croire que les communes[152] représentées par la maison du tourisme de Namur sont performantes à ce point dans l'adaptation des lieux publics aux personnes handicapées.

[151] Voir annexe n°4
[152] Eghezée, Fernelmont, La Bruyère, Andenne, Namur, Ohey, Gesves, Floreffe, Assesse, Fosses-la-ville, Profondvilles, Mettet.

VI. La province du Hainaut

La province de Liège héberge sept maisons de tourisme.[153] Sans avoir de région qui se dénote en termes de lieux publics accessibles, les maisons de tourisme de la province du Hainaut, à l'exception, de celle de la Botte du Hainaut et de a Picardie propose des lieux publics accessibles au-delà de la moyenne.

Les sites internet des maisons du tourisme ne parlent d'accès aux personnes à mobilité réduite sauf pour l'une d'entre elles : la maison de Parc des Canaux et Châteaux cite dans un texte que les randonnées sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Aucune maison du tourisme n'a répondu, sauf celle du Val de Sambre et de Thudinie qui m'a encouragé à visiter son site internet. Les informations fournies par les maisons de tourisme de cette province sont donc quasiment inexistantes. C'est une absence regrettable puisque les sites adaptés recensé par l'IPP cernent immédiatement l'aspect culturel et non l'aspect

[153] Voir tableau en annexe n °4

infrastructurel du tourisme. Ce sont donc bien principalement les musées et les bâtiments religieux qui sont accessibles.

1) Région de Tournaisis [154] [155]

a. Le musée « au fil de la pierre » : niveau « 3 »
b. L'espace Gallo-Romain : niveau « 4 »
c. L'Archéosite d'Aubechies : niveau « 4 »
d. Le musée des Beaux-arts : niveau « 4 »

2) Région de Mons[156] [157]

a. Le musée des Beaux-arts: niveau « 7 »
b. Musée du Rail : niveau « 1 »
c. MAC'S musée : niveau « 7 »

3) Parc des canaux et châteaux[158][159]

a. Bois du Luc : niveau « 3 »
b. Centre de la gravure et de l'imagerie imprimée : niveau « 7 »
c. Musée Royal de Mariemont : niveau « 5 »

[154] http://www.tournaisis.be/web/fr/index.aspx
[155] Voir annexe n°4
[156] Idem.
[157] http://www.paysdemons.be
[158] Voir annexe n°4
[159] http://www.parcdescanauxetchateaux.be/web/fr/index.aspx

VII. La province du Brabant Wallon

La promotion et l'information touristique du Brabant Wallon se fait par cinq maisons différentes[160]. Le site internet de la maison du tourisme de Waterloo propose une réduction tarifaire pour les personnes à mobilité réduite, mais cela ne concerne peut-être pas les handicapés mentaux. Le site des villes en Brabant Wallon est le seul à préciser au niveau des restaurants s'ils ne sont pas accessibles « aux personnes handicapées ». Cela ne nous donne pas beaucoup d'information, mais cela nous permet toute de même d'éviter les endroits qui pourraient ne pas convenir.

Waterloo possède cinq lieux touristiques adaptés dont deux musées : le musée Wellington de niveau « 4 » et la Fondation Folon de niveau « 7 ». Mais la spécificité de Waterloo est qu'elle possède un centre de remise forme accessible aux handicapés mentaux de niveau « 3 », ce n'est pas un bon niveau, mais c'est le seul centre de Wallonie à se soucier de son accessibilité via l'IPP.

Les Ardennes brabançonnes ont six lieux publics accessibles mais tous dispersés dans des critères différents, cela ne nous permet donc pas d'identifier la direction que veut prendre cette région. Comme pour le Roman Pais, qui ne possède que deux sites accessibles, la maison du tourisme des Ardennes Brabançonnes nous a envoyés plusieurs adresses d'Asbl, proposant des activités pour les résidents de centre d'handicapés mentaux, ou proposant des emplois adaptés. Nous ne nous attarderons pas sur cet aspect car comme nous l'avons

[160] Voir tableau en annexe n°4.

précisé plus haut, nous ne focalisons notre étude que sur les acteurs du tourisme et non sur les Asbl, et cela malgré le dévouement des personnes qui les représentent.

VIII. Analyse

Comme nous l'avons vu précédemment, le Pays de Namur est situé dans la province de Namur et le Pays de Liège, les Thermes et Coteaux et le Pays de Sources sont trois territoires touristiques situés dans la province de Liège. Et pourtant ces territoires sont dotés de paysages très différents depuis le Pays de Liège en descendant jusqu'au Pays des Sources. Nous allons réaliser une analyse topographique de ces territoires afin de déterminer quelles pourraient être les motivations de leur fonctionnement touristique et leur sensibilité au tourisme pour handicapés plus spécifiquement. Pour se faire, nous utiliserons les cartes mises à disposition par l'observatoire du tourisme wallon sur son site internet.

1) Brève description de la Wallonie

Le paysage exprime l'évolution d'ouest en est, depuis les larges plaines du plateau hennuyer, en passant par les feuillus du centre de la Wallonie, pour terminer dans les Ardennes, à l'est, avec les forêts de conifères.

Le réseau routier favorise, en ce qui concerne les autoroutes, les grandes villes du Nord de la Wallonie avec des points centraux tels que Liège, Charleroi, Mons et Tournai, toutes les quatre reliée à Bruxelles. Le sud-ouest du pays est dépourvu d'autoroute, mais il y a des routes rapides dans le sud-ouest et le sud-est. Un grande voie navigable traverse horizontalement le pays en passant par les grandes villes également, avec la Meuse qui est navigable jusque dans le sud en passant par Dinant et faisant de Namur un point d'intersection. Le trafic de ces voies est plus important d'Anvers à Liège jusque Namur.

Des noyaux d'habitats sont formés autour des grandes villes, par ordre décroissant nous trouvons Liège, Charleroi, Mons, La Louvière, Namur, Tournai et Mouscron. Entre ces grandes villes sont dispersés petites villes et villages délaissant considérablement le sud du pays, qui se voit avoir une faible densité de

population excepté à la frontière du Luxembourg où la densité de population est plus importante.

Il y a deux grands bassins industriels, à Liège et ses alentours et Charleroi-Mons-Seneffe.

On peut donc dire que la typologie des espaces en Wallonie se divise en deux partie, la première est le nord au dessus de Liège et Charleroi, qui est plutôt urbaine, industrielle et agricole, et la deuxième est le sud, plutôt forestière et agricole. Il y a des parcs naturels dispersés sur le territoire et des réserves naturelles également dispersées mais de plus grande taille du coté est de la région wallonne.

En matière de Tourisme, les attractions touristiques sont dispersées sur tout le territoire avec une majorité de Musée et d'attractions nautiques sauf dans les alentours de Ciney où l'on ne trouve aucune attraction. L'ouest du massif ardennais et la Lorraine sont également en reste. En ce qui concerne la capacité d'hébergements[161], c'est le Luxembourg qui se dénote par rapport aux autres provinces, principalement en matière de campings, de tourisme de terroir, et de villages de vacances. Ensuite, c'est Liège qui possède une capacité d'hébergements plus élevée, mais cela pour toutes les catégories d'hébergements, excepté les hébergements de type social.

2) Description du Pays de Liège, pays des Sources, Pays des thermes et Coteaux, et du pays de Namur

Le pays de Liège est établit sur un relief moyen, c'est-à-dire entre 100 et 200 mètres d'altitude. Liège est un point important car c'est là que la Meuse se divise en différents courts d'eau : la Vesdre, l'Amblève et l'Ourthe. Il s'agit d'un paysage en plaines.

Le pays de Liège est doté d'une grande diversité de transports puisqu'il y a l'aéroport de Liège, mais également l'autoroute, des routes et des chemins de fer la sillonnent. En ce qui concerne les routes et autoroutes, Liège est un point d'intersection important de Wallonie avec Namur, Mons et Charleroi. Ce territoire est également traversé par le Canal Albert venant d'Anvers. Ce canal est une voie

[161] Voir annexe observatoire du tourisme

navigable et Liège est la ville wallonne qui possède la fréquence de navigation la plus élevée avec la seule voie navigable supportant des gabarits de 2000 tonnes pour la Wallonie. [162]

Au niveau institutionnel, Liège possède une université, l'Université de Liège.

C'est une ville qui bénéficie d'un patrimoine historique important puisque c'est une principauté depuis 985 jusqu'en 1801, et que la ville a été une place forte durant la première guerre mondiale, avec Namur et Anvers. De plus, durant la deuxième guerre mondiale, Liège était aussi une zone de bombardements avec La Louvière, Charleroi et Namur. Depuis, Liège est l'un des bassins industriels de Belgique, et un point central d'économie avec Charleroi, ce que l'on peut également voir sur la carte.[163]

Le pays des sources se situe dans la région des Hautes Fagnes, c'est-à-dire dans le nord des Ardennes. C'est une région qui possède un relief bien prononcé puisque son altitude varie entre 180m et 560 mètres. En ce qui concerne le paysage, il y a une évidente domination de conifères et de prairies dans la région. Au niveau de l'habitat, Spa est le territoire le plus peuplé de cette région.

Le Pays des Thermes et Coteaux se trouve dans la même zone géographique et possède les mêmes propriétés. Elle se situe sur le cours d'eau la Vesdre et se trouve entre Liège et Spa.

Le pays de Namur est traversé par la Meuse, navigable, et possède une altitude qui varie entre 100 et 300 mètres d'altitude. Comme liège, Namur se trouve dans un paysage entre la ville et la nature puisque la ville marque la séparation entre le nord et le sud de la Wallonie. Comme Liège également, cette ville possède son université.

3) Tentative d'analyse

Pourquoi les régions de Liège et Namur sont-elles plus favorisées que la région de Charleroi alors qu'elles possèdent pratiquement les mêmes caractéristiques? L'on peut comprendre que le Luxembourg soit moins avancé

[162]SERET G., « Espace et société : ATLAS ERASME », Editions Erasme, Namur, 1992, p45, fenêtre D.
[163] SERET G., « Espace et société : ATLAS ERASME », Editions Erasme, Namur, 1992, p52, fenêtre 4.

puisque, même si celle-ci possède une offre diversifiée en matière d'hébergement, c'est la province de Wallonie qui possède le moins d'attractions.

Plusieurs points font la différence entre la région Namuroise, la région Liégeoise et la région de Charleroi : Namur et Liège possèdent tous les deux une université, l'on peut s'imaginer que les actions de sensibilisation gravitent autour des lieux de recherche.

De plus, Namur et Liège ont tout deux un passé historique puisque ces deux zones ont été places fortes pendant la première guerre mondiale.

Egalement, il est important de rappeler la cadre industriel de Charleroi qui, comme nous l'avons vu dans l'introduction de ce travail, n'est pas favorable à l'épanouissement du tourisme pour handicapés mentaux alors que Namur et Liège possèdent des paysages très verts.

Cependant il faut noter que si le Pays de Namur fait partie des quatre territoires les plus accessibles, il délaisse fortement les territoires touristiques avoisinants ce qui n'est pas le cas de Liège. Une dernière explication peut être avancée pour l'accessibilité de Liège est que le centre Gamah est situé à Liège et peut faire que les données sont, tout simplement biaisées par cette proximité géographique entre le centre et les lieux publics analysés.

Conclusion

On constate dans cette partie, l'engagement qu'ont pris les acteurs touristiques sur le territoire de la province de Liège. On constate également, que même si les acteurs locaux décident personnellement de s'investir ou d'investir leur entreprise dans l'aspect durable du tourisme en demandant d'être évalué par Gamah, les maisons du tourisme ne renvoient pas la même image d'engagement d'un tourisme soucieux d'accessibilité. Marie- Ange Vandecandenare explique cet engagement par l'arrivée du classement des « soleils ». Cependant, comme nous l'avons vu, toute la Wallonie n'évolue pas de manière homogène vers un tourisme accessible aux handicapés mentaux.

Nous avons constaté aussi que contrairement à ce que le guide d' « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées » conseillait, aucune maison du tourisme ne proposait de fiches d'information sur l'accessibilité ou la non-accessibilité d'un lieu touristique. Si certains aménagements touristiques adaptés coutent fort cher, il est déplorable aujourd'hui de ne pas utiliser les moyens mis à dispositions des responsables du tourisme telles que les maisons de tourisme, et syndicats d'initiatives.

Nous pouvons également comprendre suite à cette analyse, que les personnels des responsables touristiques ne sont pas informés, ni formé à toutes les facettes du développement durable, et ne peuvent donc pas à leur tour procurer une information complète. Cela rappelle l'importance indéniable que nous avons soulignée dans la quatrième partie de ce travail concernant la formation du personnel.

Conclusion

Comme nous avons pu le constater, il est difficile d'étudier un sujet si les différentes instances, organisations et associations concernées n'ont pas un vocabulaire universel. Egalement, nous comprenons dans la partie « acteurs » que peu d'organismes sont effectivement actifs dans le tourisme pour handicapés mentaux et qu'il n'existe presque pas de subventions à cet effet.

Nous avons ensuite compris que l'écart entre les normes exigées et celles recommandées dans les écrits, reste fort large. En effet, à la lecture de plusieurs textes, nous avons pris conscience que le fait de créer un environnement adapté aux personnes handicapées mentales n'est pas une évidence. Les handicapés mentaux nécessitent eux-aussi une infrastructure spécifique à leur handicap même s'ils peuvent se déplacer normalement. Cependant, nous avons découvert qu'il y a des alternatives à l'adaptation très onéreuse des lieux touristiques grâce aux fiches d'information et à la formation proposée par « Tourisme- Handicap ».

Malgré cet écart, la Région Wallonne est cependant consciente qu'il faut être concurrentiel sur le marché en matière de tourisme durable. Il y a donc une réelle démarche vers le label « access-I », qui mesurerait l'accessibilité des lieux publics et s'étendrait certainement au tourisme ultérieurement. Nous sommes pourtant loin de notre voisine la France, qui elle, propose déjà un label propre au tourisme avec des critères spécifiques au secteur.

Il y a également un écart évident entre les responsables touristiques et les acteurs locaux. Ceux –ci étant bien plus soucieux de leur accessibilité que les maisons du tourisme, dont le personnel manque de formations et d'informations. Il reste donc un décalage non négligeable qui empêche l'arrivée massive du tourisme accessible.

Enfin, nous avons découvert que le souci d'accessibilité est présent chez un grand nombre d'acteurs touristiques, cela signifiant donc que c'est une notion maintenant bien ancrée dans la conscience collective et que nous avons déjà bien entamé le processus d'adaptation des lieux touristiques aux personnes handicapées.

Glossaire

CHAISARD = personne en chaise roulante

GAMAH= Groupe d'Action pour une Meilleure Accessibilité aux Personnes Handicapées

AFRAHM= Association francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux

ANAHM= Association Nationale d'Aide aux Handicapés Mentaux

AWIPH= Agence Wallonne pour l'intégration des Personnes Handicapées

PDC= Personne ayant des difficultés de compréhension

PMR= personnes à mobilité réduite

IPP= Indice Passe partout

BITS= Bureau international du tourisme social

BIBLIOGRAPHIE

HUNTER C., SHAW J., "The ecological footprint as a key indicator of sustainable tourism", Tourism Management, Vol. 28, Feb. 2007, p46-59

AWIPH, « Le répit », Recherche pour la commission subrégionale de Namur, Service Etudes, Statistiques et méthodes, Juillet 2007

CAMBHO, « Abécédaire d'accessibilité pour les architectes, urbanistes, maîtres d'ouvrages et gestionnaires inventaire des besoins matériels et matériaux à privilégier, mise en œuvre», Cabinet du ministre des affaires sociales et de la santé de la région wallonne

UNAPEI « Le guide pratique de l'accessibilité: Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental », 2010.

GOUTTE C., Nadia Sahmi, J-M Lauby, Christopher Longé , « Concevoir des espaces accessibles à tous : transports, voiries, habitations, erp, iop, lieux de travail», accessibilité handicapés, CSTB 2008 .

HAMONET C., « Les personnes handicapées », Que sais-je ?, PUF, 1990.

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL DE LA REGION WALLONNE, « Pour les personnes handicapées : vivre sans barrière… », LIEGE, 2008.

SHAW G., COLES T., « Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey", Tourism Management 25, 2004, p397-403.

RAY N.M., RYDER M.E., ""Ebilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled", Tourism Management 24, 2003 p 57-72.

GUYOT CEDRIC" Le droit du tourisme: régime actuel et développement en droit belge et européen »,

BOUET SOPHIE « Où en sommes-nous en matière de tourisme social ? Evolution et avenir en Belgique», IGEAT, ULB, 2007.

AWIPH, « Les entreprises de travail adapté en région wallonne », 2009.

AWIPH, « L'accompagnement, l'accueil, et l'hébergement : Mode d'emploi à l'attention des personnes handicapées et de leur familles », 2006.

AWIPH, « La minorité prolongée à l'épreuve de la pratique quotidienne », 2005.

AWIPH, « Etude qualitative sur les besoins rencontrés par les personnes cérébrolésées et leur familles », 2009.

« Déclaration de Montréal (1996), addendum d'Aubagne (2006) », BITS, 2006

REGION WALLONNE, Art.2,§1 du décret relatif au tourisme social du 6 mars 1997.

ZRIBI G., « Dictionnaire du handicap », éditions école nationale de la santé publique, 2007.

Convention relative aux droits des personnes handicapées, art.3: principes généraux, 2009.

Code wallon d'aménagement du territoire de l'urbanisme et du patrimoine, art.414 et art.415

OMT, « Code mondial d'éthique du tourisme », 2001

"Le petit Larousse illustré", Larousse, 1995.

COMMISSION EUROPENNE, D.G. Entreprises et Industries, « Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées », Luxembourg, 2004.

COUPEZ, S., « Tourisme et handicap en Wallonie, Rôle des associations de personne handicapées », 2008.

TOURISME ET HANDICAP, « Les critères incontournables à la labellisation », France, 2005.

DEVILLERS, A., « Vers une adéquation entre le secteur touristique et le handicap ? », IGEAT, ULB, 2009.

Données statistiques de l'observatoire du tourisme wallon.

BLETARD J., « La Belgique : terre de tourisme social. Hier, aujourd'hui et demain », BITS, 2004.

SERET G., « Espace et société : ATLAS ERASME », Editions Erasme, Namur, 1992.

NOTES DE COURS

DECROLY, J-M., « Cours de méthode d'analyse du tourisme », le 29/03/2010.

VAN DE CASTEELE, « Cours d'organisation du secteur touristique », IGEAT, CERIA, 2008.

DECROLY, J-M., "Economie du tourisme: les hébergements commerciaux", Igeat, ULB, 2009.

DECROLY, J-M., « Géographie du tourisme », IGEAT, ULB, 2009.

DEVILLERS, A., « Vers une adéquation entre le secteur touristique et le handicap ? », IGEAT, ULB, 2009, p11.

VANHOVE, N., « Tourism and employment », Journal of tourism Management, 1981.

WEBOGRAPHIE

http://www.afrahm.be
http://www.who.int
http://www.bits-int.org
http://www.tourisme-handicaps.org
http://www.tourisme-autrement.be/

http://www.vitamintravel.be
http://www.infolabel.be/informatie
http://www.handicap-rh.fr/articles/hrh-deficiences-intellectuelles-25-50.php
http://www.ipp-online.org/fr/pq_4.html
http://www.social-label.be
http://www.opt.be
http://www.wallonie.be/fr/informations-generales/institutions/autres-institutions/cpas/index.html
http://www.ocmw-info-cpas.be
http://www.staatsbladclip.be/moniteur/lois/2007/05/31/loi-2007022835.html
http://www.unwto.org/aboutwto/index_f.php
http://www.uvcw.be/communes/prov/bw.cfm
http://www.handicap-international.fr/kit-pedagogique/pages/module3fr.html
http://www.gamah.be/missions/08-02-05-depliant-presentation-gamah.pdf

Les sites internet des maisons de tourisme

http://www.paysdebastogne.be
http://www.soleildegaume.com
http://www.ourthe-et-aisne.be
http://www.coeurdelardenne.be
http://www.vielsalm-gouvy.org
http://www.sthubert.be
http://www.semois-tourisme.be/index2.php?sm=semois_tourisme_fr-1
http://maisontourisme.nassogne.marche.be
http://www.haute-lesse-tourisme.be/accueil-1.fr
http://www.arlon-tourisme.be/agenda_events.php?l=fr
http://www.foret-anlier-tourisme.be
http://www.bouillon-tourisme.be
http://www.paysdevesdre.be
http://www.eastbelgium.com
http://www.ourthe-ambleve.be
http://www.pays-des-sources.be
http://www.tourisme-hesbaye-meuse.be
http://www.thermesetcoteaux.be
http://www.paysdeherve.be
http://www.mtpaysdeliege.be
http://www.pays-de-huy.be
http://www.tourismebm.be
http://www.basse-meuse.be/fr
http://www.paysdemons.be
http://www.tournaisis.be/web/fr/index.aspx
http://www.parcdescanauxetchateaux.be/web/fr/index.aspx
http://www.picardiebelge.be/web/fr/index.aspx
http://www.botteduhainaut.com/web/fr/index.aspx
http://www.paysdecharleroi.be/web/fr/index.aspx
http://www.valdesambre-thudinie.be/web/fr/index.aspx

http://www.dinant-tourisme.com
http://www.mtpn.be
http://www.valdelesse.be
http://www.sambre-orneau.com
http://www.ardenne-namuroise.be/ardenne-namuroise-fr
http://www.valleesdeseauxvives.be/vallees-eaux-vives-fr
http://www.valleesdessaveurs.be/condroz-famenne-fr
http://www.waterloo-tourisme.be/include/index.asp
http://www.tourisme-roman-pais.be
http://www.mtab.be
http://www.hesbayebrabanconne.be
http://www.paysdevillers-tourisme.be/index.htm

PROPOS RECUEILLIS

Julie Soens, AFRAHM.
DMITREVSKI M., Etudiant éducateur spécialisé à la HEB Defré, multiple stages réalisés.
Marie-Ange Vandecandenare, conseillère en accessibilité chez Gamah
DELSAUX F., employée administrative de l'office du tourisme de Spa.
GILBOS A., Hôtesse d'accueil de la maison de tourisme du Pays de Bouillon.
BOEGEN J-P., secrétaire de la fédération de l'Horeca du Luxembourg.
DENIS Frédérique, assistant au commissariat général du tourisme, 2 aout 2010, 15h
DEGUELDRE A-M., Conseillère Numéro, AWIPH, 9 juillet 2010.
ORBAN J-M DE XIVRY, responsable développement de la fédération des gîtes de Wallonie, 06 aout, 2010.

ANNEXES

Annexe n°1 : Code mondial d'éthique du tourisme

ARTICLE 1
Contribution du tourisme à la compréhension et au respect mutuels entre hommes et sociétés.

ARTICLE 2
Le tourisme, vecteur d'épanouissement individuel et collectif

ARTICLE 3
Le tourisme, facteur de développement durable

ARTICLE 4
Le tourisme, utilisateur du patrimoine culturel de l'humanité et contribuant à son enrichissement

ARTICLE 5
Le tourisme, activité bénéfique pour les pays et communautés d'accueil

ARTICLE 6
Obligations des acteurs du développement touristique

ARTICLE 7
Droit au tourisme

ARTICE 8
Liberté des déplacements touristiques

ARTICLE 9
Droits des travailleurs et entrepreneurs de l'industrie touristique

ARTICLE 10
Mise en œuvre des principes du Code mondial d'éthique du tourisme

Annexe n°2 : protocole relatif au concept d'aménagement raisonnables en Belgique.

19 juillet 2007 : protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme. (Mon. 20 septembre 2007)

Art. 1er. *Objectif du protocole*

Pour l'interprétation du concept des aménagements raisonnables l'Etat fédéral et les communautés et les régions se laisseront guider par les principes et les indicateurs dans le présent protocole.

Art.2. *Description du concept des aménagements raisonnables*

§1er. Un aménagement est une mesure concrète pouvant neutraliser l'impact limitatif d'un environnement non adapté sur la participation d'une personne handicapée.

§2 *l'aménagement doit* :

- Être efficace afin de permettre à la personne en situation de handicap de participer effectivement à une activité
- Permettre une participation égale de la personne en situation de handicap
- Permettre une participation autonome de la personne en situation de handicap
- Assurer la sécurité de la personne en situation de handicap

Une réalisation uniquement partielle au niveau de la participation égale ou autonome ne peut être un alibi pour la non réalisation de l'aménagement raisonnable.

§3. Le caractère raisonnable de l'aménagement est évalue à la lumière des indicateurs suivants entre autre :

- L'impact financier de l'aménagement, compte tenu :
- D'éventuelles interventions financières de soutien
- De la capacité financière de celui qui est obligé de réaliser l'aménagement

- L'impact organisationnel de l'aménagement
- La fréquence et la durée prévues de l'utilisation de l'aménagement par la personne handicapée
- L'impact de l'aménagement sur la qualité de vie d'une des utilisateurs effectifs ou potentiels handicapés
- L'impact de l'aménagement sur l'environnement et sur d'autres utilisateurs
- L'absence d'alternatives équivalentes
- La négligence de normes évidentes ou légalement obligatoires

Art.3. *Mise en œuvre du protocole*

§1er dans le cadre de la réalisation de l'objectif visé au présent protocole, chaque autorité rassemble régulièrement des informations sur :

- Les meilleures pratiques au niveau des aménagements raisonnables
- La façon dont des aménagements raisonnables sont stimulés (primes, sensibilisation, recommandations,…)
- La façon dont le concept des aménagements raisonnables est ancrée dans la réglementation.

§2. Chaque autorité transmet régulièrement les informations visées au §1er à la conférence interministérielle au sein de laquelle la politique en matière des personnes handicapées est traitée. Elles feront l'objet d'un rapport bisannuel, rédigé par les services du Ministre en charge du secrétariat de ladite conférence interministérielle et présenté à tous les membres de cette conférence interministérielle.

Art 4. *Dispositions finales*

Le présent protocole entre en vigueur pour chaque partie dès approbation par son gouvernement.

Annexe n° 3 :Courrier envoyé aux maisons de tourisme

« Madame, Monsieur,

Je suis à la recherche de lieux accueillant des personnes handicapées mentales en Wallonie pour des vacances, dans le cadre d'une démarche personnelle. Je voudrais donc savoir si vous pouviez m'éclairer sur le sujet. Concrètement je recherche:

- La possibilité de loger pour un groupe de personnes handicapées ou pour un séjour individuel avec un accompagnateur

- Des lieux permettant des activités sportives, culturelle ou de détente pour un groupe ou individuel et accompagnateur

Merci d'avance.

Bodson Caroline »

	Maisons de tourisme	S	R	O	MU	MO	H	G	I	B	C	A	F	Total
Luxembourg	**1. Pays de Bastogne**	1						3						**4**
	2. La Gaume			1	1	1		1						**4**
	3. Ourthe et Aisne													**0**
	4. Pays d'Houffalize-La Roche-en-Ardenne				1									**1**
	5. Val de Salm et des sources de l'Ourthe				1			1						**2**
	6. Pays de St Hubert													**0**
	7. Pays de la Semois entre Ardenne et Gaume	1												**1**
	8. Pays de Marche de Nassogne							1						**1**
	9. Haute Lesse				1			2						**3**
	10. Pays d'Arlon			1	3			1						**5**
	11. Forêt d'Anlier													**0**
	12. Pays de Bouillon		1		2			5						**8**
	13. Haute				0									**0**

	Meuse Dinantaise													
	14. Pays de Namur	2	6	1	6	1		1	1	3	8			**29**
	15. Val de Lesse-Beauraing - Houyet-Rochefort	1						4		1				**6**
	16. Sambre-Omeau									1				**1**
	17. Ardenne-namuroise							1						**1**
	18. Vallée des eaux-vives				3			2		1				**6**
	19. Condroz-Famenne				1			1						**2**
Liège	**20. Pays de Vesdre**				2				1					**3**
	21. Cantons de l'Est							1						**1**
	22. Ourthe-Amblève	1			2			2					2	**7**
	23. Pays des sources	1	14	1	1	3		2	1	2	15	5		**40**
	24. Hesbaye-Meuse				1					2				**3**
	25. Thermes et Coteaux		3	1		1		2		1	2			**10**
	26. Pays de Herve	1												**1**
	27. Pays de Liège	3	14	2	14	6				5	21			**65**

	28. Huy-Meuse-Condroz	2						2		2				**6**
	29. <u>Vallée de la Burdinale et de la Mehaigne</u>									1				**1**
	30. Basse-Meuse	1												**1**
Hainaut	**31. Région de Mons**				3			1		2				**6**
	32. Tournaisis	1			4			1		1				**7**
	33. Parc des Canaux et Châteaux	1			3					2				**6**
	34. Picardie			1	1									**2**
	35. Botte du Hainaut													**0**
	36. <u>Pays de Charleroi</u>				2					2				**4**
	37. <u>Val de Sambre et de Thudinie</u>							2		1				**3**
Brab. Wall.	**38. Waterloo**	1			2					1			1	**5**
	39. <u>Roman Pais</u>					1				1				**2**
	40. <u>Ardennes Brab</u>.	1	1						1	1	2			**6**
	41. Hesbaye Brab.	1												**1**
	42. Villes en					1								**1**

	Brab.W.													
		19	39	8	54	14	0	36	4	30	50	5	1	261

Maisons de tourisme qui ont répondu à mes courriers électroniques

S= sites touristiques ; R= restaurants ; O= offices de tourisme ; Mu= Musées ; Mo= Moulins ; H= Hôtels ; G= Gîtes ; T= Gares-informations-transports ; B= bâtiments religieux ; F= centres de remise en forme ; A= les agences bancaires ; C= cafés et Tavernes.

Annexe n°5 : Chiffres de l'observatoire du tourisme wallon

1) Les hébergements touristiques

Nombre d'hébergements	Campings	Hôtels	Tourisme de terroir	Tourisme social	Villages vacances
Brabant wallon	6	23	88	1	0
Hainaut	27	60	331	9	0
Liège	60	134	714	18	5
Luxembourg	109	195	1278	17	13
Namur	73	100	774	19	11
Région wallonne	**275**	**512**	**3185**	**64**	**29**

Capacité d'accueil	Campings	Hôtels	Tourisme de terroir	Tourisme social	Villages vacances
Brabant wallon	165	2.151	289	36	0
Hainaut	1.554	2.485	1.712	723	0
Liège	8.319	5.765	4.773	1.695	3.380
Luxembourg	18.882	5.924	8.576	2.196	8.595
Namur	6.246	3.718	4.701	1.947	5.300
Région wallonne	**35.166**	**20.043**	**20.051**	**6.597**	**17.275**

2) Les attractions touristiques

Territoire	Nombre d'attractions
Brabant wallon	12
Hainaut	64
Liège	36
Luxembourg	39
Namur	62
Région wallonne	**213**

Type d'attractions	Nombre d'attractions
Attractions "nature"	24
Attractions nautiques	20
Centres récréatifs et parcs d'attractions	23
Châteaux et citadelles	18
Demeures et monuments historiques	15
Musées	113
Total	**213**